

J/7331  
BESZÁMOLÓ

A NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG  
ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSSEL ÖSSZEFÜGGŐ  
2011. ÉVI TEVÉKENYSÉGÉRŐL

# TARTALOM

## **Bevezetés, általános értékelés 03**

*Megújult elektronikus hírközlési szabályozás 03*

*Szolgáltatók és szolgáltatások 05*

## **Az elektronikus hírközlési piac helyzete 2011-ben 11**

*Az elektronikus hírközlési piac általános áttekintése 11*

*A telefonszolgáltatások piaca 13*

*Az internetszolgáltatások piaca 16*

*A műsorterjesztési piac 20*

*Hírközlési szolgáltatások csomagolása 22*

*Infokommunikációs szolgáltatások 24*

*A digitális átállás helyzete 26*

## **A tisztességes, hatékony verseny kialakulásának és fenntartásának elősegítése az elektronikus hírközlési piacon 30**

*Piacelemzés 30*

*A piacelemzés során előírt kötelezettségekkel kapcsolatos szabályozási tevékenységek 37*

## **A felhasználók érdekeinek védelme, a szolgáltatók tevékenységének felügyelete 41**

*A piacfelügyeleti terv végrehajtása 43*

*Statisztikai adatok 44*

*Kérelmek, panaszok 48*

*Jelentősebb ügyek 59*

*Szankciók 62*

*Elektronikus hírközlési építmények 67*

## **Korlátos erőforrásokkal való gazdálkodás 73**

*A korlátos erőforrás-gazdálkodás szervezetei, területei 73*

*Műsorszórás 75*

*Azonosító gazdálkodási feladatok 79*

*Mérőszolgálati tevékenység 81*

*Korlátos erőforrás-gazdálkodással összefüggő nemzetközi feladatok 83*

A hatóság törvényben előírt kötelezettsége<sup>1</sup>, hogy minden év május 31-ig beszámolót terjesszen az Országgyűlés elé előző évi tevékenységéről. E kötelezettségnek eleget téve a hatóság jelen beszámolóban

- általános jelleggel értékeli az elektronikus hírközlési piac működését és fejlődését,
- értékeli az elektronikus hírközlési tevékenységet végzők és a felhasználók érdekei védelmének céljából piacfelügyeleti eljárásaiban hozott döntéseit,
- bemutatja a tisztességes, hatékony verseny kialakulásának, illetve fenntartásának elősegítése érdekében tett intézkedéseket az elektronikus hírközlési ágazatban,
- tájékoztatást ad az elektronikus hírközlési tevékenységet végző szervezetek és személyek jogszabályoknak megfelelő magatartásának felügyeletéről, továbbá
- értékeli az általa az állam tulajdonában álló korlátos erőforrásokkal (frekvenciákkal, azonosítókkal) való gazdálkodás következményeit.

### Megújult elektronikus hírközlési szabályozás

A 2010-ben létrejött konvergens hatóság szerepe jelentősen eltér a jogelőd hatóságétól. A legfőbb eltérés, hogy vezetője útján **az elektronikus hírközlés területén** jogalkotói hatáskörrel is rendelkezik. Így mint **szabályozó hatóság** egyrészt a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók és az érintett piacok azonosításával, piacszabályozás keretében, konkrét közigazgatási eljárások eredményeként hozott döntéseivel megelőzheti olyan helyzetek kialakulását a piacon, melyek a verseny fenntarthatóságát, tisztességét veszélyeztethetik. Másrészt jogalkotás útján a teljes iparági spektrum szabályozása és felügyelete során szerzett adatok és jogalkalmazói tapasztalatok útján az elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtói és igénybevevői számára olyan normákat határozhat meg, melyek garanciális feltételeket teremtenek, kiegyensúlyozzák a szolgáltatók és a felhasználók közötti szakmai és gazdasági egyenlőtlenséget, illetve a gyorsan változó technológiai környezettel lépést tartó, koherens szabályozást teremtenek.

Teljesítve a közösségi joganyag változásából eredő jogharmonizációs kötelezettséget, a hatóság előkészítette az elnök számára szinte a teljes elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályrendszer megújítását, melyet megelőzött az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) átfogó módosítása. A 2011-es év ebből a szempontból jelentős kihívást jelentett a hatóság számára, hiszen a felügyeleti feladatok ellátásán túlmenően a jogalkotási munkát is el kellett végeznie, melynek során figyelembe kellett vennie a kialakult hatósági gyakorlatot, a bírósági döntéseket, a legjobb szolgáltatói megoldásokat, és kiemelt célként kellett kezelnie a felhasználói, fogyasztói jogok érvényesülésének minél szélesebb körű biztosítását.

A hatóság felügyeleti (piacfelügyeleti) funkciója kettős. Gondoskodnia kell arról, hogy a piacszabályozás és a jogalkotás során meghozott döntések, rendeletek végrehajtásának ellenőrzése, végső esetben kikényszerítése megtörténjen. Az ellenőrzések eredményei, tapasztalatai alapján pedig javaslatot kell tennie a szabályozás szükség szerinti módosítására.

Az Eht. átfogó módosítása több ponton is jelentős előrelépést jelent a korábbi évekhez képest. A törvény alapvetően megváltoztatta a hűség szerződésekre vonatkozó szabályozást: elhatárolta egymástól a határozott és határozatlan idejű szerződéseket, és rendezte az előfizetői felmondás esetén alkalmazható jogkövetkezményeket. Pontosabbak lettek az előfizetők értesítésének, tájékoztatásának szabályai. A műsorterjesztő szolgáltatók által végrehajtható, a szolgáltatót programcsomagok tartalmát érintő egyoldalú szerződésmódosítások esetén rendezettek lettek a csatorna-összetétel változására vonatkozó szabályok, melyek figyelembe veszik a speciális szerződési viszonyokat, egyben garanciális elemeket is tartalmaznak a módosítások előreláthatóságával kapcsolatban, és figyelembe veszik a nézettségi adatok alakulását is. Az Eht.

<sup>1</sup> A médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 119. §.

módosítása továbbá közös alapokra helyezte az NMHH két önálló hatáskörű szervének, a hivatalnak és az elnököknek az eljárását, kiiktatva ezzel a felesleges duplikációkat, illetve megújítva a piacfelügyeleti eljárás jogintézményét, amely lehetővé teszi az NMHH-nak, hogy a hírközlési piacon átfogó, sok ügyfeles eljárások keretében több piaci szereplő helyzetét egymásra tekintettel is értékelhesse. A megváltozott rendeleti szintű szabályozásból két területet érdemes kiemelni, amelyek közvetlen kapcsolatban vannak a piacsabályozási döntések érvényesülésének ellenőrzésével, illetve az előfizetői szolgáltatások nyújtásának felügyeletével. Az Eht. módosításán túlmenően jelentős előrelépést jelent az **előfizetői szerződések** teljesen új szabályozása<sup>2</sup>. Hosszú évek óta jelentkező igény volt szinte minden érintett társadalmi szereplő részéről, hogy az általános szerződési feltételek áttekinthetőbbek, érthetőbbek legyenek. Ezen elvárás teljesítése érdekében a rendelet tételesen meghatározza az általános szerződési feltételek fejezeteit, és azok alkalmazható sorrendjét is rögzíti. Egyértelműek lettek a szerződés megkötésének és megszűnésének esetei. Bővültek az előfizetőket a szolgáltatói hibás teljesítés esetén megillető jogosultságok a kötbérfizetési esetek számának növelésével. Az előfizetői értesítés vonatkozásában a rendelet megteremti az elektronikus úton való értesítés lehetőségét, feltételeit, garanciáit. Külön ki kell emelni, hogy mind az Eht., mind a rendelet speciális védelmet biztosít a kis- és középvállalkozások részére: dönthetnek arról, hogy egyéni vagy üzleti előfizetőként kívánják-e szerződést kötni, és a kétfajta szerződési megoldás előnyeiről és hátrányairól az elektronikus hírközlési szolgáltatónak a szerződés megkötését megelőzően tájékoztatást kell nyújtania. E tájékoztatás elmaradása esetén a szerződés semmis.

A szolgáltatások igénybevétele során az előfizetők döntését, hogy mely szolgáltató mely szolgáltatását választják, illetve a szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségüket alapvetően három dolog határozza meg: a szolgáltatás tartalma, ára és annak **minősége**. Az előfizetői szolgáltatás minőségére vonatkozó szabályozás a mostani rendeletalkotás előtt 2004-ben és 2008-ban is módosult. A hatósági tapasztalatok azt mutatták, hogy egyfajta paradigmaváltásra van szükség ahhoz, hogy a minőségi színvonalat emelni lehessen. Ezért az új szabályozásra való felkészülés során két alapvető szempont érvényesült: az adminisztratív terhek csökkentése mind szolgáltatói, mind hatósági oldalon, illetve az általános minőségbiztosítási tevékenység (mely az egész hálózatra vagy szolgáltatásra vonatkozik) és az előfizetővel szemben a szerződés alapján fennálló, a szerződés megfelelő minőségű teljesítéséhez kapcsolódó követelményrendszer szétválasztása, átláthatóbbá tétele. A megalkotott rendelet<sup>3</sup> mindkét elsődleges elvárásnak megfelel, jelentősen csökkenti az adatszolgáltatások mennyiségét, pontosan meghatározza azokat a minőségi követelményeket, melyek nem megfelelő teljesítése esetén a szolgáltató kötbér fizetésére köteles. Egyben a szabályozás technológiai szempontú újítása is megtörtént.

2011-ben az európai uniós irányelvi előírásoknak megfelelően megtörtént a számhordozásra vonatkozó új rendelet előkészítése, mely jelentősen egyszerűsíti a számhordozás folyamatát, illetve rövidíti annak időtartamát, ezzel is biztosítva azt, hogy az előfizetők minél kevesebb akadállyal szembesüljenek, amikor telefonszámuk megtartása mellett szolgáltatóváltásról döntenek. Szintén megtörtént az azonosító gazdálkodásról szóló rendelet módosítása keretében az emelt díjas szolgáltatások szabályozásának előkészítése. E terület mindig is kritikus volt az előfizetői (fogyasztói) jogok biztosítása szempontjából, mert az érintett piacon uralkodó viszonyok átláthatatlansága, a szereplők közötti feladat- és felelősségi elhatárolások tisztázatlansága miatt nagy lehetőség adódott a visszaélésekre. Ezek eredményeként az előfizetőknél jelentős összegű számlák keletkeztek, miközben nem volt tisztázott a hírközlési szolgáltatói oldalon a felelősség kérdése.

A **rádiótávközlés frekvenciahasználatának** jogi alapjait meghatározó jogszabályok műszaki szabályozási felülvizsgálata megtörtént. Ennek során a Nemzeti Frekvenciafelosztási Táblázatba (FNFT) beépítésre kerültek a Rádiótávközlési Világértekezlet (WRC-07) határozatainak megfelelő módosítások, az ezzel összefüggő hazai polgári és nem polgári sávmeosztások, megvalósult az EU-határozatokból eredő jogharmonizációs kötelezettségek implementációja.

---

<sup>3</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet.

Ugyanebben a körben a 2011-es évben több jelentős rendeletmódosítás is történt, amelyek egyrészt a GSM irányelv és határozat kötelező implementációját jelentették, másrészt a sávértékesítések jogi feltételeinek megteremtését készítették elő. A módosított jogszabály<sup>4</sup> több olyan sávme megnyitási, illetve sávátrendezési megoldást rendezett, amelyek új szolgáltatások bevezetését, illetve a digitális és szélessávú technológiák elterjedését segítik. Az elkészült jogszabálytervezetek elfogadásával számos új rádió-távközlési szolgáltatás bevezetésére, új sávok pályázati és árverési értékesítésére nyílt lehetőség.

A sávfelhasználás szabályozásban megvalósult az Európai Unió által előírt technológiase mlegesség elve, azaz az új sávértékesítések során a felhasználható technológia szabadon megválasztható, ugyanakkor a különböző technológiák együttélése is biztosítható.

Az elnöki rendeletalkotási hatáskörben kiadásra került a frekvenciasávok felhasználási szabályainak megállapításáról, a mikrohullámú rendszerek frekvenciadíját módosító, valamint a frekvenciahasználati jogosultság megszerzését szolgáló árverés és pályázat szabályairól szóló elnöki rendelet<sup>5</sup>.

Az EU-tagállamokban kiadásra tervezett műszaki szabályozások notifikációs eljárásában előírt tagállami vizsgálatot, véleményezést mintegy 50 esetben végezte el a hatóság.

Az elektronikus hírközlés törvényi szintű újraszabályozását követően a hatóság önálló hatáskörű szervezeti egységként működő Közigazgatási Frekvenciagazdálkodási Hatóság (KFGH) 2011-ben kidolgozta a nem polgári célú frekvenciagazdálkodást közvetlenül érintő három új NMHH elnöki rendelet szakmai tervezetét, melyek a társadalmi és a közigazgatási szervekkel folytatott egyeztetést követően 2011 decemberében, a tervezett ütemezés szerint kihirdetésre kerültek. A KFGH ugyancsak előkészítette a nem polgári célra használható frekvenciasávok felhasználási szabályairól szóló NMHH elnöki rendelet szakmai tervezetét a nemzeti frekvenciafelosztásról szóló NMHH elnöki rendelet ütemezésével összhangban.

### **Szolgáltatók és szolgáltatások**

A magyar elektronikus hírközlési piac sajátos jellemzője a szolgáltatók magas száma és a szolgáltatói kör állandó változása. Az 1. diagram mutatja az előfizetői szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a bejegyzett és működő, valamint a szolgáltatást későbbi időpontban megkezdeni szándékozó szolgáltatók számának alakulását havi bontásban.

---

<sup>4</sup> 346/2004. (XII. 22.) Korm. rendelet a frekvenciasávok nemzeti felosztásának megállapításáról.

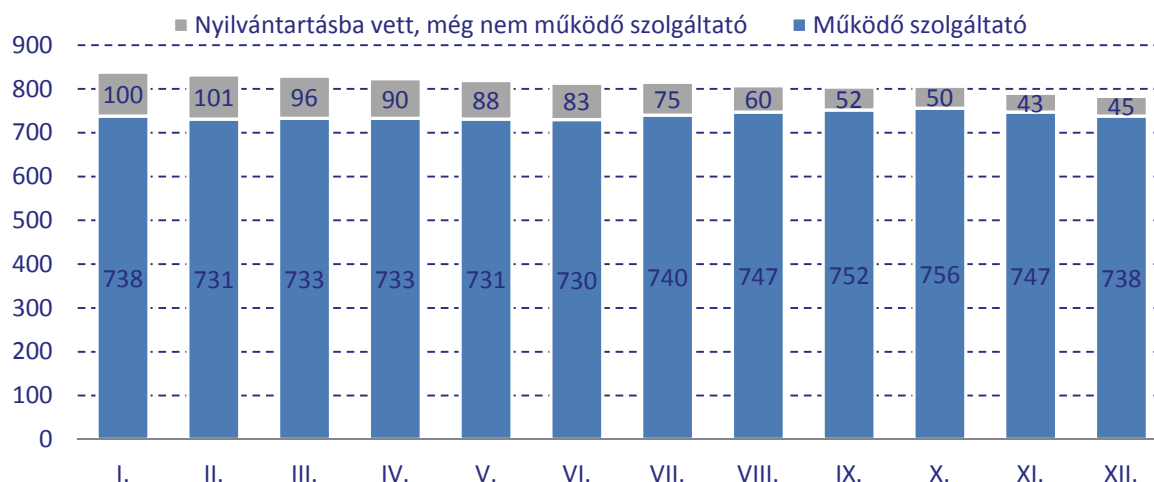
<sup>5</sup> 4/2011. (X. 6.) NMHH rendelet a frekvenciahasználati jogosultság megszerzését szolgáló árverés és pályázat szabályairól.

7/2011. (X. 6.) NMHH rendelet a frekvenciasávok felhasználási szabályainak megállapításáról.

8/2011. (XI. 3.) NMHH rendelet a frekvencialekötés és -használat díjáról szóló 1/2011. (III. 31.) NMHH rendelet módosításáról.

## 1. diagram

**Az előfizetői szolgáltatást nyújtó szolgáltatók számának alakulása, 2011. év**



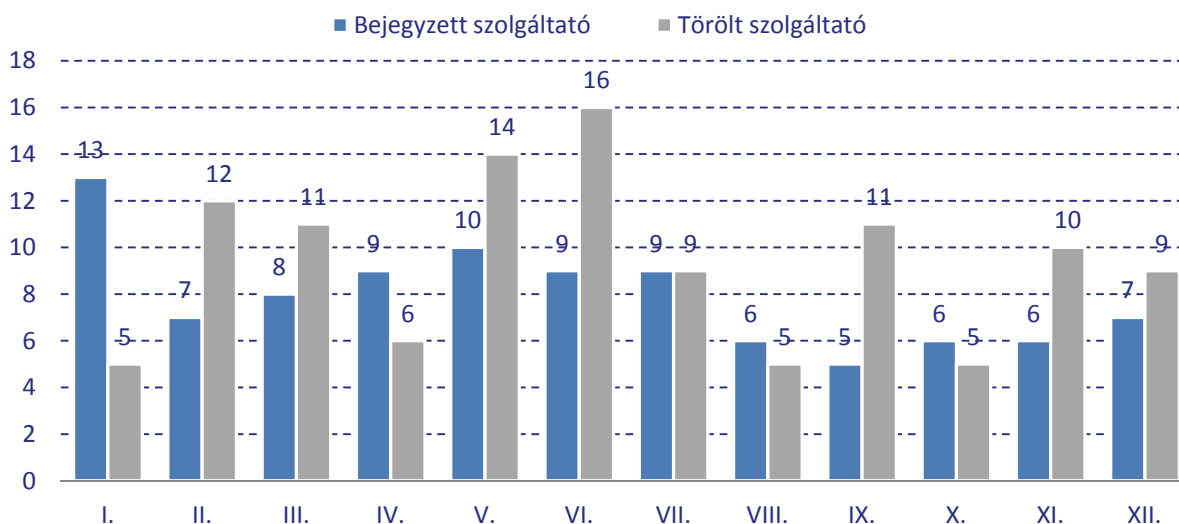
A nyilvántartásba vett, de működésüket még meg nem kezdett szolgáltatók száma az év eleji adathoz képest az év végére folyamatosan csökkenő tendenciát mutat, minek oka elsősorban az, hogy a nyilvántartási adatok tisztítása és az ezek nyomán kibocsátott hatósági felhívások következtében az ilyen szolgáltatók nagyobb része törlésre került a nyilvántartásból.

Az egyes szolgáltatók több szolgáltatást is nyújthatnak.

A törlések száma a hónapok többségében meghaladja az újonnan bejegyzett szolgáltatók számát, emiatt a működő szolgáltatók száma tendenciaszerűen csökken.

## 2. diagram

**A bejegyzett és törölt szolgáltatók számának alakulása, 2011. év**

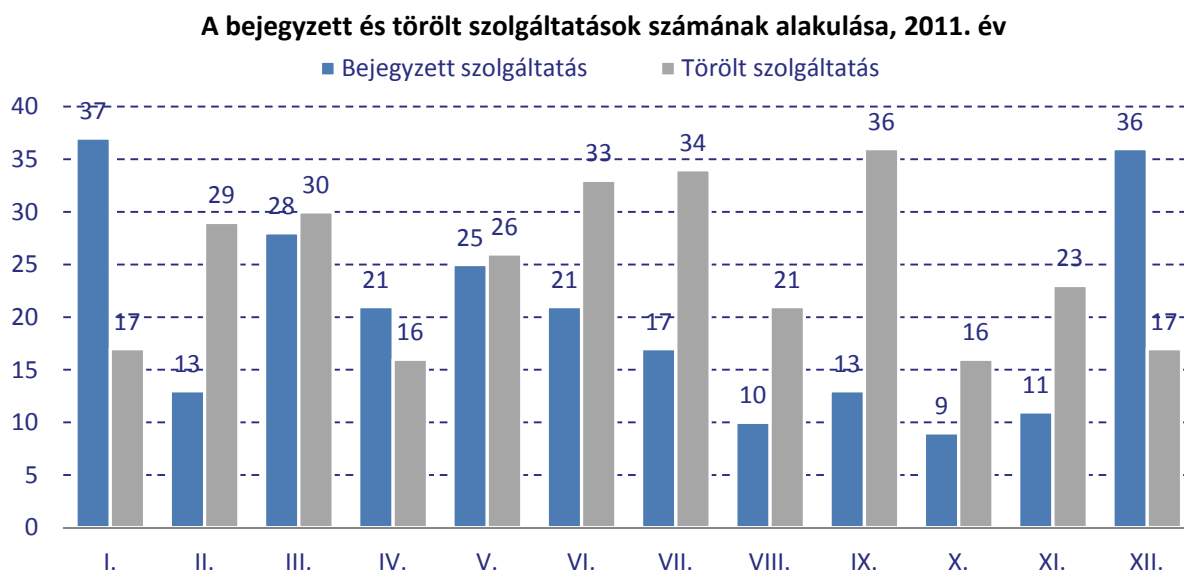


2011-ben nemcsak a törölt szolgáltatók száma haladta meg az újonnan bejegyzett szolgáltatók számát, de a törölt szolgáltatások száma is az év nagy részében meghaladta a bejegyzett új szolgáltatások számát.

A két adatsor szorosan összefügg, tekintettel arra, hogy olyan szolgáltató törlése esetén, amely több szolgáltatást is nyújtott, a törlési eljárással valamennyi szolgáltatása törlésre került.

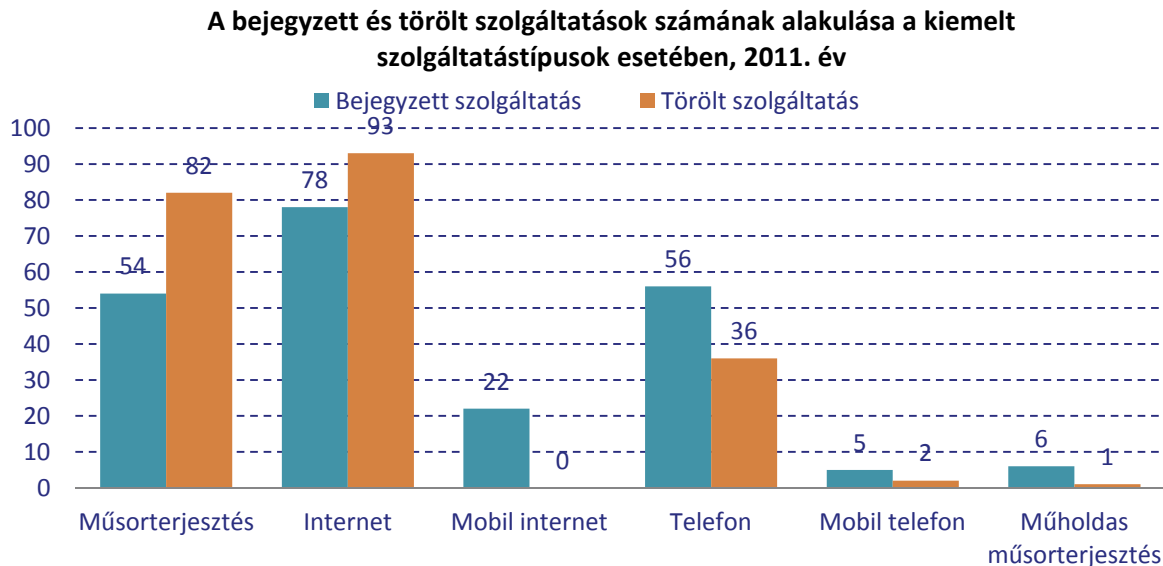
Októbertől azonban az új bejegyzések száma növekedő tendenciát mutatott, a törlések száma pedig visszaesett. Ennek következtében az év utolsó negyedében a szolgáltatások száma emelkedett.

3. diagram



A jelentősebb szolgáltatástípusokat tekintve a bejelentések és a törlések száma a következők szerint alakult (4. diagram):

4. diagram



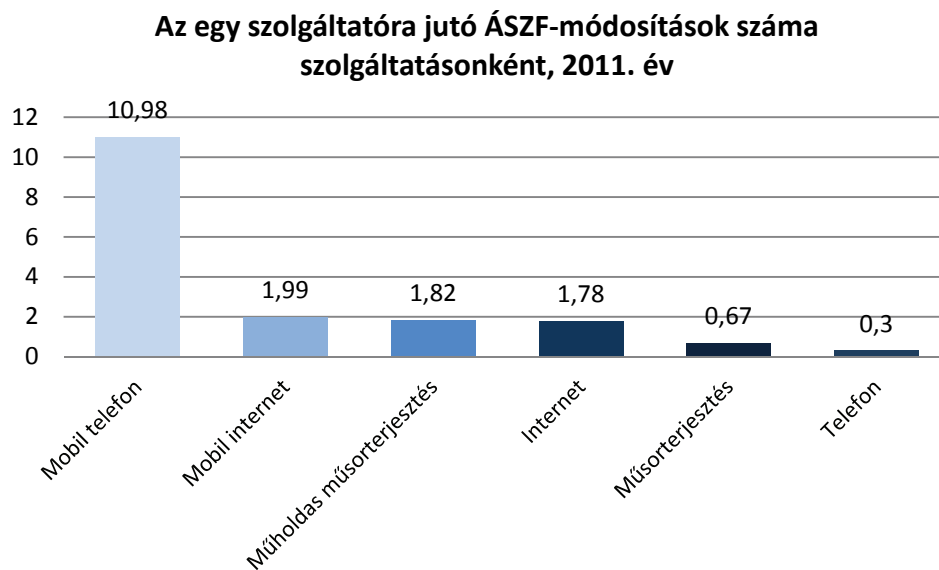
Az előfizetői szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra vonatkozóan általános szerződési feltételeket köteles készíteni. Az általános szerződési feltételek a szolgáltatók által egyoldalúan kialakított, az előfizetői szolgáltatás igénybevételének szabályait tartalmazó keretrendszer alkotnak. Fontos garanciális elem, hogy az általános szerződési feltételeket a hatálybalépést megelőzően 30 nappal korábban a hatóságnak meg kell küldeni, és az előfizetőket arról megfelelően tájékoztatni kell.

2011-ben 119 esetben került sor új vagy módosított általános szerződési feltételek (ÁSZF) nyilvántartásba vételére.

A nyilvántartott ÁSZF-módosításokat vizsgálva megállapítható, hogy a szolgáltatók az internet- és a műsorterjesztési szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-eket módosították a legtöbbször. Ez abból adódik, hogy ezen a két területen rendkívül sok szolgáltató működik (az év végén 486 db internet- és 314 db műsorterjesztő szolgáltató volt nyilvántartva).

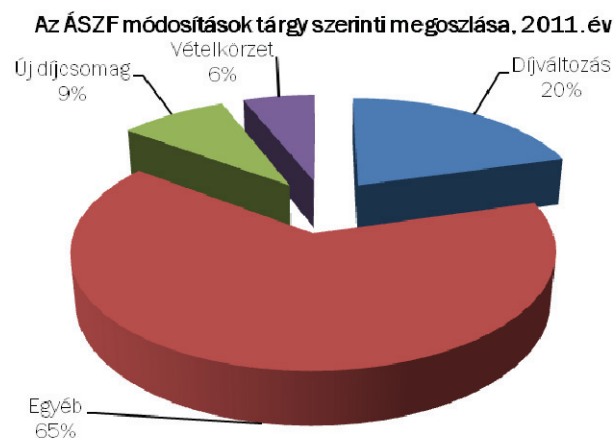
Az előfizetők számára pontosabb információt nyújt az **egy szolgáltatóra jutó módosítások** számát mutató 5. diagram. Ezen a diagramon látható, hogy az egy szolgáltatóra jutó módosítások aránya a mobilrádiótelefon-szolgáltatók esetén a legmagasabb.

5. diagram



Az ÁSZF-módosításokat **tárgy szerint** vizsgálva megállapítható, hogy az egyéb kategóriába sorolt (cím, adat, ügyfélszolgálat, valamely, a többi kategóriába nem sorolt feltétel, illetve több tárgyat érintő változás) módosítások mellett a díjváltozások miatti módosítás volt még jelentős mértékű (6. diagram).

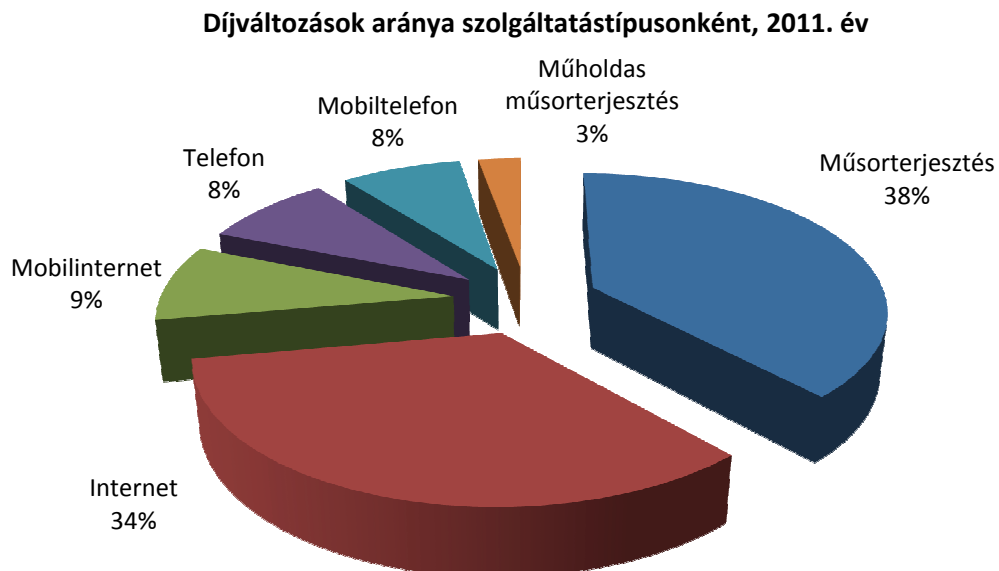
6. diagram





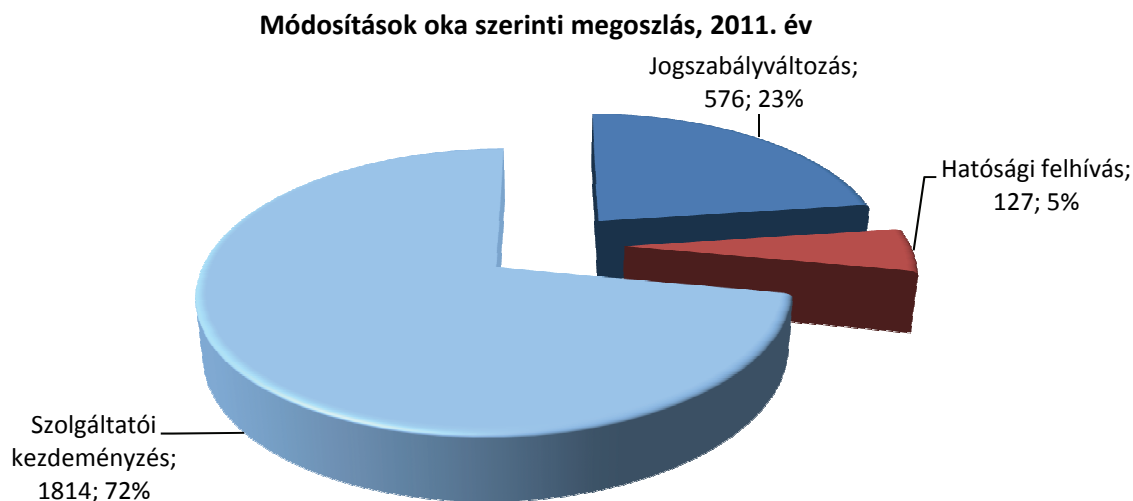
Az előfizetői szolgáltatás fontos jellemzője – annak tartalma és minősége mellett – a díj mértéke. Az egyes szolgáltatási területeket tekintve (7. diagram) a díjváltozások száma a műsorterjesztési szolgáltatás esetében a legtöbb.

7. diagram



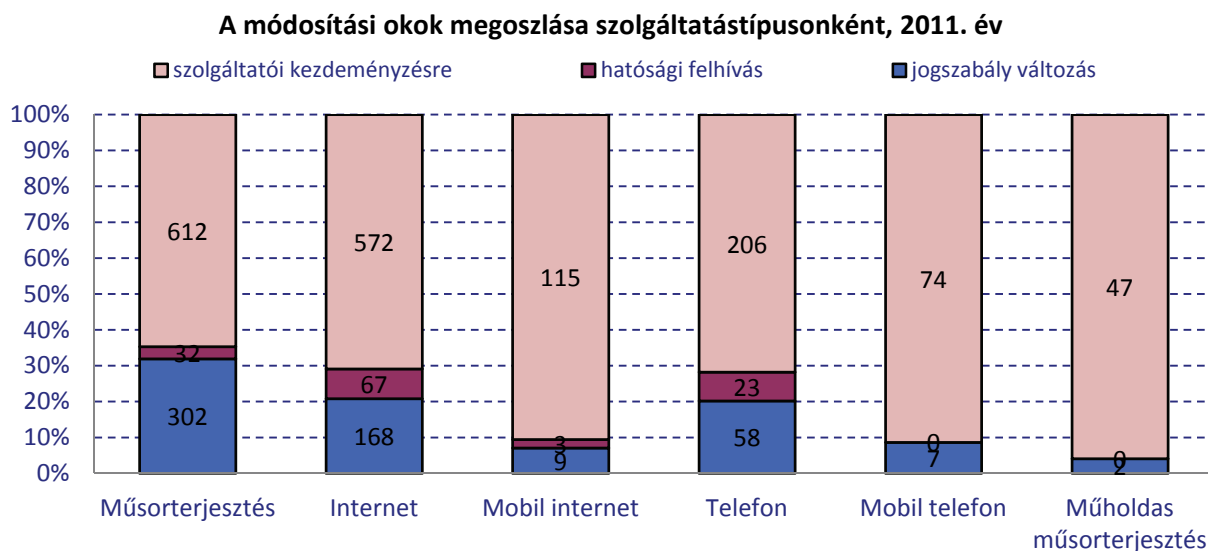
Tekintettel arra, hogy a hatóság rendszeresen ellenőrzi az általános szerződési feltételeket, valamint azok egyoldalú módosításainak jogszerűségét, figyelmet érdemel, hogy a szolgáltatók **milyen indokkal hajtják végre az ÁSZF-módosításokat**. A diagramot tekintve megállapítható, hogy a szolgáltatók általában saját kezdeményezésre módosítják az Általános Szerződési Feltételeiket. (8. diagram)

8. diagram



A szolgáltatói kezdeményezésre történő ÁSZF-módosítások mellett 2011-ben 23%-os arányban jogszabályváltozás miatt került erre sor (ez az arány 2010-ben mindössze 2% volt), aminek az elsődleges oka az Eht. 163. § (6) bekezdésében foglalt kötelezettség végrehajtása, összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelettel. (9. diagram)

9. diagram



A módosítási okokat szolgáltatástípusonként vizsgálva megállapítható, hogy az internetszolgáltatók módosítottak legtöbbször ÁSZF-et hatósági felhívás hatására, ennek oka, hogy a hírközlés felügyelet célvizsgálatai erre a szolgáltatástípusra irányultak leginkább a 2011-es évben.

A jogszabályok változásának hatása pedig a műsorterjesztő szolgáltatásoknál mutatkozott meg leginkább az ÁSZF-módosítások szempontjából.

## Az elektronikus hírközlési piac helyzete 2011-ben

A 2011-es év során is jelentős változások történtek a hírközlési piacon, különösen a mobil- és az internetszolgáltatások területén. A szabályozói munka fontos állomása volt, hogy 2011-ben lezárult a harmadik piacelemzési kör<sup>6</sup>, valamint a hatóság előkészítette a 900 MHz-es frekvenciasáv értékesítését, amely lehetővé teszi majd egy negyedik mobilszolgáltató megjelenését a piacon.

### **Az elektronikus hírközlési piac általános áttekintése**

2011-ben is folytatódott az a korábban már megfigyelhető tendencia, hogy lassan csökken a helyhez kötött telefonra előfizető háztartások aránya, és emelkedik a csak mobilrádiótelefon-előfizetéssel rendelkezők köre. A helyhez kötött vezetékes telefont egyre inkább már csak csomagolt szolgáltatás elemeként veszik igénybe. Emellett a hagyományos PSTN-technológiát lassan visszaszorítja a kábeltelefon és az internetes telefon (VoIP). Az intézmények és a vállalatok esetében kevésbé jellemző a helyhez kötött telefon lemondása, mert ez a szolgáltatás – az NMHH kutatásai szerint – még erősen kötődni látszik a cégek, intézmények arculatához (az ügyfelek is igénylik, és a cégvezetők is a profil részének tartják)<sup>7</sup>.

Az előfizetések tekintetében a mobilrádiótelefon-szolgáltatások piaca lassan telítődni látszik: továbbra is csökken azon háztartások aránya, ahol nincs mobil-előfizetés, de 2011-ben már csak minden nyolcadik háztartás volt ilyen<sup>8</sup>. A mobilhívások száma ugyan 10 százalékkal nőtt, ám a mobilforgalom jelentős növekedése mögött elsősorban a mobilinternet használata, nem a hangforgalom emelkedése áll<sup>9</sup>. Ezt a tendenciát erősíti az okostelefonok gyors terjedése is (2011 végén már másfél millió okostelefon volt használatban<sup>10</sup>), ami a használati szokások változásán is jól látszik: miközben nőtt a mobilforgalom, érdemben nem változott az SMS- és MMS-küldés nagyságrendje<sup>11</sup>. A mobilpiacnak valamelyes lendületet adhat az új frekvenciasávok értékesítése, a negyedik mobilszolgáltató piacra lépése, valamint a Tesco Mobil mint virtuális mobilszolgáltató (MVNO), illetve új viszonteladók (például a Lidl) megjelenése is. A szakértői becslések szerint ugyanakkor a verseny erősödésének hatása inkább a mobilinternet és kevésbé a mobilhang piacán várható.

A 2011-es év során fokozatosan bővült az internetpiac, aminek a háttérben elsősorban a mobilinternet dinamikus elterjedése áll. A DSL-technológia (a hagyományos telefonvonalon nyújtott internet) lassan visszaszorul: miközben az internet-előfizetések száma nőtt (főleg a mobilinternetnek és a kábeltévés internetnek köszönhetően), a DSL-előfizetéseké stagnált vagy enyhén csökkent<sup>12</sup>. A KSH adatai szerint 2011 végén az internetpiac teljes árbevételének 29 százaléka már a mobilinternet-piacról származott, az előfizetések száma pedig ennél is dinamikusabban nőtt: 2011 végén már a 4,32 millió internet-előfizetés fele mobilinternetre szőtt (2,15 millió)<sup>13</sup> – igaz, több mint 20 százalékuk nem bonyolított adatforgalmat<sup>14</sup>. Ezek a statisztikák ugyanakkor nem utalnak a valódi használati arányokra, sem a magyar népesség digitális „érettségére”, a mobilinternet-előfizetés ugyanis jellemzően egyéni használatra alkalmas, egy vezetékesinternet-előfizetést viszont gyakran több internetező használ egyszerre (munkahelyen az irodában dolgozók vagy egy háztartás több tagja).

<sup>6</sup> Az ország uniós csatlakozását követően, uniós keretirányelv alapján szükséges a távközlési piacok meghatározása és elemzése azzal a céllal, hogy a hatóság feltárja a piaci anomáliákat, a verseny esetleges akadályait, illetve javaslatot tegyen ezek orvoslására. A harmadik kör a harmadik átfogó piacelemzést jelenti, 2008-ban indult.

<sup>7</sup> Távközlési szolgáltatások használata az üzleti felhasználók körében, 2011, piackutatás az NMHH részére.

<sup>8</sup> Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében, 2011, piackutatás az NMHH részére.

<sup>9</sup> KSH: Gyorstájékoztató, 2012. március.

<sup>10</sup> Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében, 2011, illetve Lakossági internethasználat 2011, piackutatások az NMHH részére.

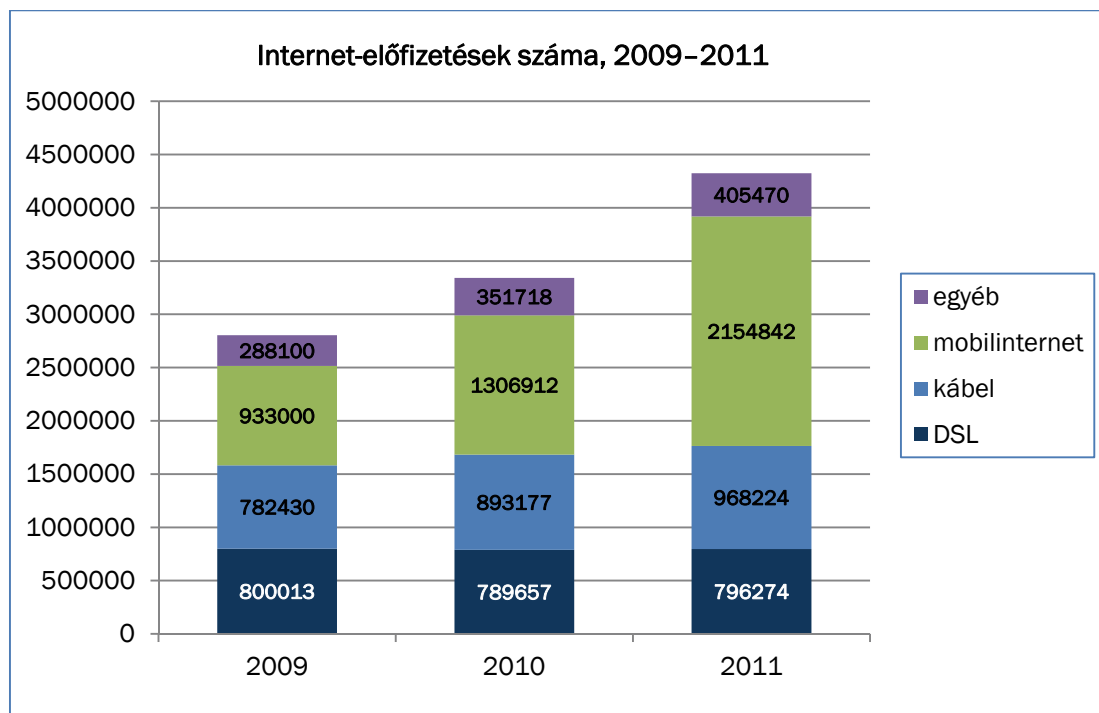
<sup>11</sup> KSH: Gyorstájékoztató, 2012. március.

<sup>12</sup> NMHH: Vezetékes gyorsjelentés, 2011. december, illetve KSH: Gyorstájékoztató, 2012. március.

<sup>13</sup> KSH: Gyorstájékoztató, 2012. március.

<sup>14</sup> NMHH: Mobilinternet gyorsjelentés, 2011. december.

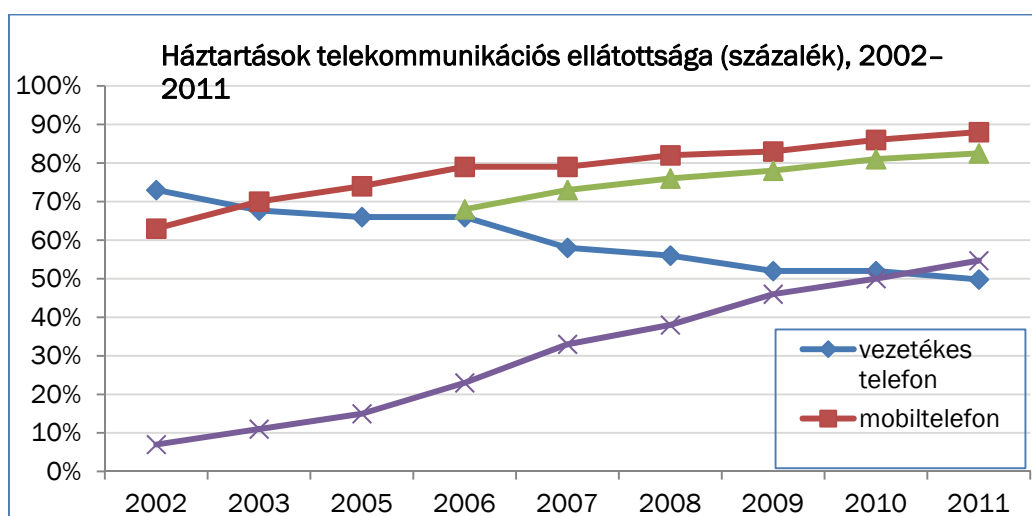
## 1. diagram



KSH: Gyorstájékoztató, 2012. március.

2011-ben a háztartások több mint 80 százalékában igénybe vettek előfizetéses műsorterjesztési szolgáltatást (a háztartások 2 százalékában – jellemzően budapesti diplomás fiatalok esetében – a háztartásban nincs televízió). Ingyenesen fogható adásokat megközelítőleg 600 ezer háztartásban néztek<sup>15</sup>. A csak analóg földfelszíni adásokat néző háztartások száma fokozatosan csökken, az előfizetéses szolgáltatások piacán is a fokozatos digitalizálás figyelhető meg. Különösen jellemző ez a legnagyobb előfizetői körrel rendelkező kábeltelevíziós műsorterjesztés esetében, vagyis a szolgáltatók fokozatosan a digitális szolgáltatás igénybevétele felé terelik az előfizetőiket.

## 2. diagram



\* Helyhez kötött és mobilinternet PC-n.

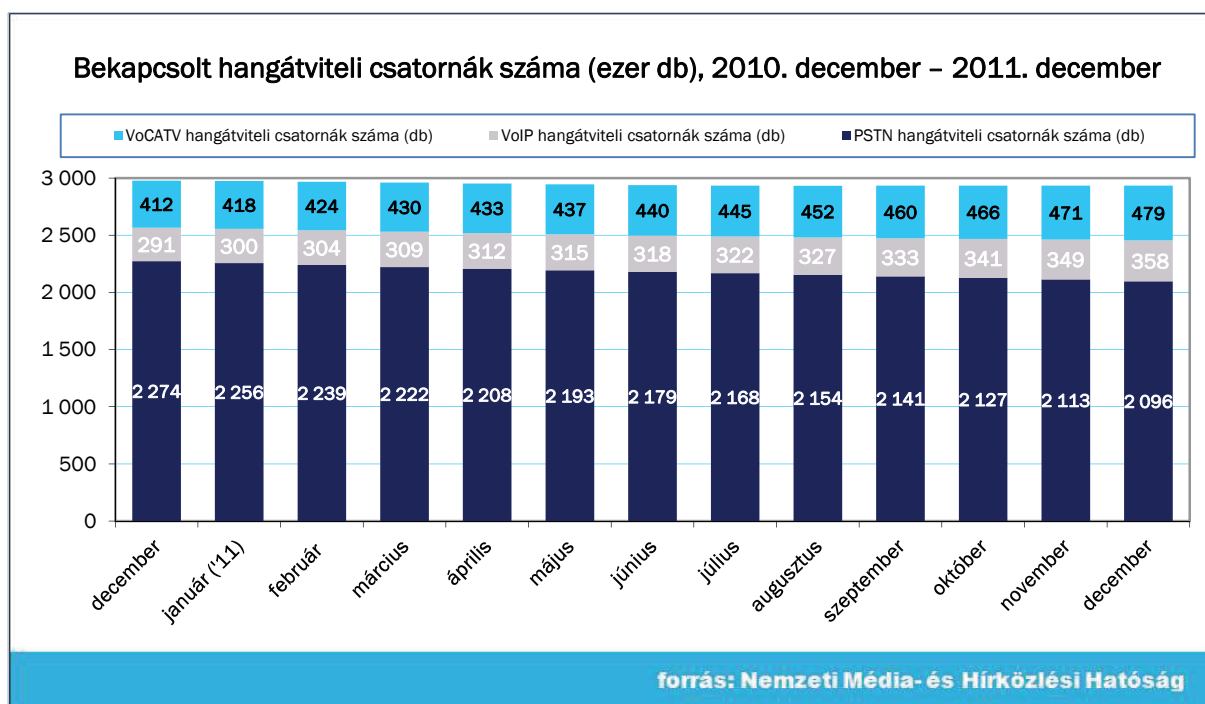
<sup>15</sup> Távközlési szolgáltatások használata az üzleti felhasználók körében, 2011, piacutatás az NMHH részére, illetve NMHH: Tavaly december végén 1,658 millió digitálstelevízió-előfizetés volt hazánkban: [www.nmhh.hu/index.php?id=hir&cid=16766](http://www.nmhh.hu/index.php?id=hir&cid=16766), 2012. 02. 07.

## A telefonszolgáltatások piaca

### Helyhez kötött (vezetékes) telefon

Továbbra is visszaszorulóban van a helyhez kötött telefonálás piaca: a bekapcsolt hangátviteli csatornák száma 2011-ben is valamelyest csökkent. A legelterjedtebb technológia továbbra is a PSTN (hagyományos vonalkapcsolt technológia), ám a teljes piachoz képest is jóval nagyobb ütemű a visszaesése.

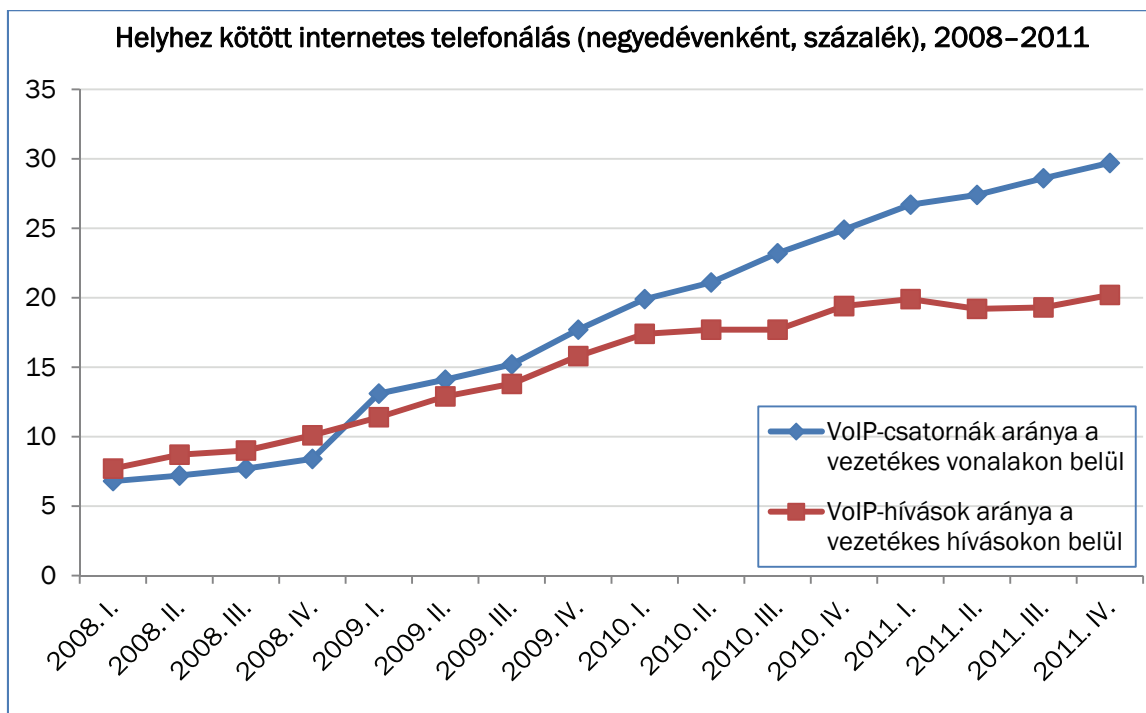
### 3. diagram



NMHH: Vezetékes gyorsjelentés, 2011. december: Bekapcsolt hangátviteli csatornák száma technológiák szerint.

A csökkenés hátterében nagyrészt a technológjaváltás és a fogyasztói szokások változása áll. A teljes piac csökkenése mellett a kábeltévés és VoIP-os (helyhez kötött internettelefon) hangátviteli csatornák száma egész évben fokozatosan gyarapodott a PSTN „rovására”, bár a VOIP-forgalom szerinti részesedés esetében inkább stagnálásról lehet beszélni.

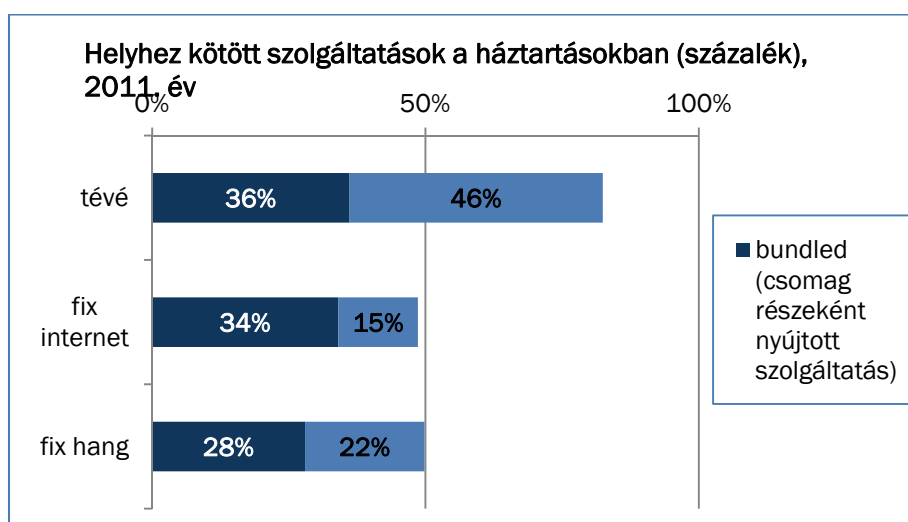
#### 4. diagram



KSH: Gyorstájékoztató, 2012. március.

Az alternatív helyhez kötött technológiák terjedő használata mellett az előfizetők egy része a helyhez kötött telefon helyett egyre többet telefonál mobilkészületről. A beszélgetések ugyanakkor még mindig átlagosan hosszabbak a helyhez kötött telefonon kezdeményezett (2011 végén: 3,6 perc), mint a mobilhívások esetében (1,9 perc)<sup>16</sup>. A fogyasztói szokások változására utal az is, hogy 2011 volt az első olyan év, amikor már több háztartásban volt internet (55%), mint helyhez kötött telefon (50%). A helyhez kötött hang piacának csökkenését lassíthatja a más szolgáltatásokkal való összebecsomagolása: a lakossági piacon ugyanis az előfizetők kétharmada csomag részeként veszi igénybe, és a csökkenő tendencia mellett az előfizetők is egyre inkább már csak csomagok részeként tartják meg helyhez kötött telefonjukat<sup>17</sup>.

#### 5. diagram



NMHH-kutatás, Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében 2011: Bundled igénybevétel aránya a helyhez kötött szolgáltatásoknál. Bázis: Összes háztartás.

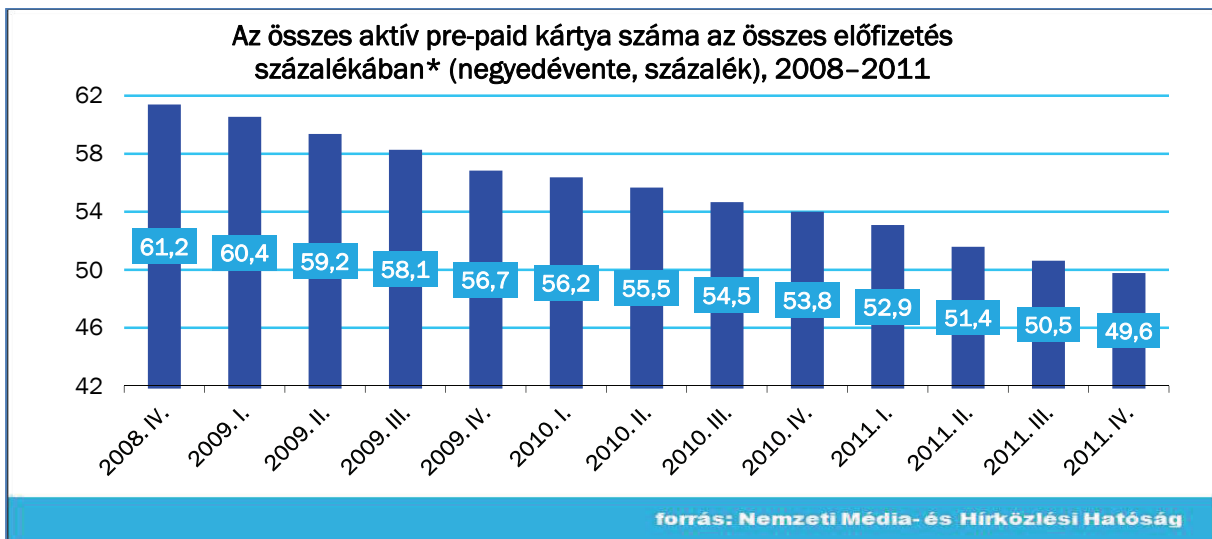
<sup>16</sup> KSH: Gyorstájékoztató, 2012. március.

<sup>17</sup> Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében, 2011, piackutatás az NMHH részére.

## Mobil rádiótelefon

A mobilhang piaca mind az előfizetések számát, mind a szolgáltatói részesedéseket tekintve hosszú ideje lényegében változatlanoknak mondható: az aktív SIM kártyák száma 2011. január és december között mindössze 0,7 százalékkal gyarapodott, a szolgáltatók részesedése is alig változott. Eközben az aktív előfizetések aránya valamelyest (3 százalékponttal) nőtt az összes előfizetésen belül, aminek részben az lehet az oka, hogy a szolgáltatók kedvezőbb ajánlatokkal igyekeznek a fogyasztókat a pre-paidról (előre fizetett konstrukciójú szolgáltatás) a havidíjas előfizetésre való váltásra ösztönözni. Mindemellett a készülékajánlatok átalakulása miatt készülékváltási szándék esetén kevésbé éri meg pre-paid csomag vásárlásával beszerezni az új készülékeket. Így a korábban ezzel a céllal vásárolt és jellemzően egy évig aktív pre-paid állomány helyébe nem lépnek új (pre-paid) előfizetések. 2011 decemberében 11,1 millió aktív SIM kártya előfizetés volt, és ennek már csak a fele volt pre-paid konstrukciójú.

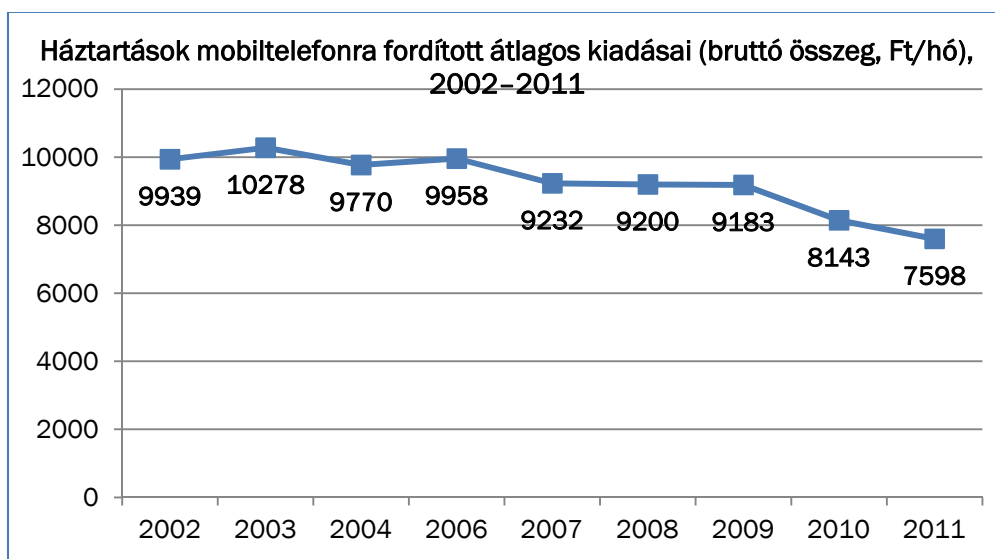
6. diagram



NMHH: Mobilhang-gyorsjelentés, 2011. december.

A háztartások közül ugyan egyre többnek van legalább egy mobiltelefonja, a mobilrádiótelefon-szolgáltatásra fordított havi összegek viszont a 2009-es áfaemelés ellenére fokozatosan csökkennek.

7. diagram



NMHH-kutatás, Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében, 2011.

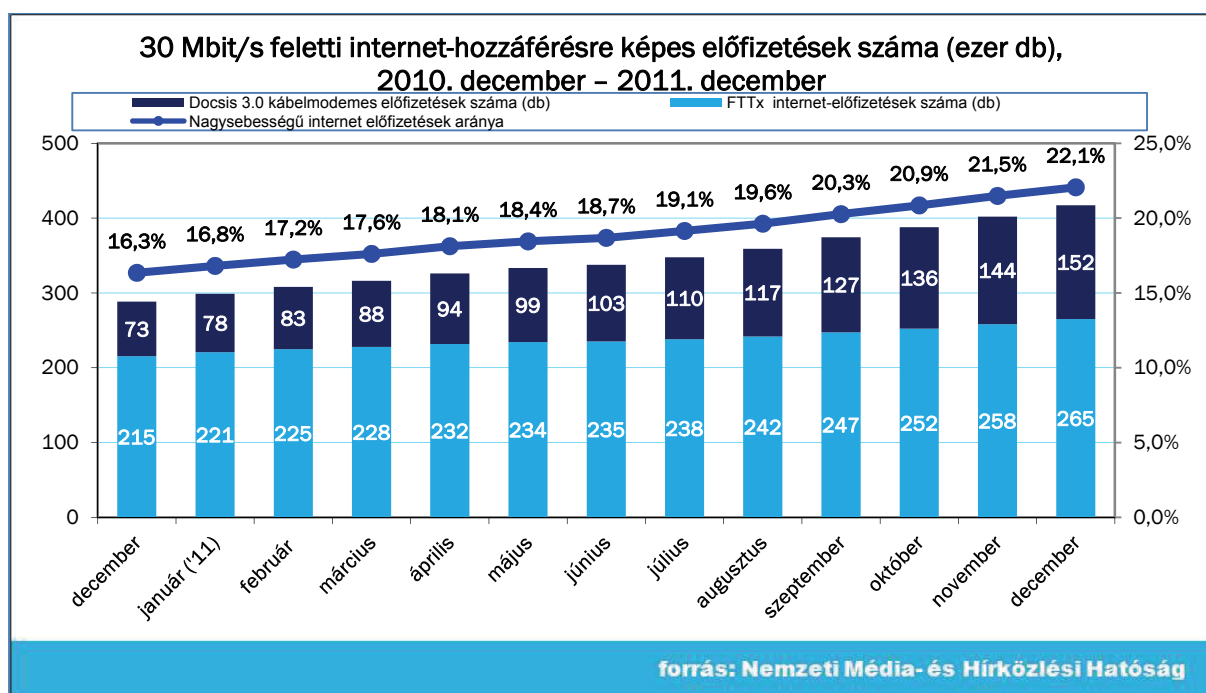
A negyedik mobilszolgáltató piacra lépésével, az új frekvenciasávok kiosztásával, valamint a virtuális (MVNO) és a viszonteladói mobilszolgáltatók esetleges megerősödésével 2012-től várhatóan valamelyest élénkülhet a verseny a mobilhang piacán.

## Az internetszolgáltatások piaca

### Vezetékes internetszolgáltatás

A 2011-es év során a KSH adatai szerint fokozatosan gyarapodott a kábelinternet-előfizetések száma, miközben a DSL-előfizetéseké stagnált. Ezzel párhuzamosan javult a jobb minőségű, azaz nagyobb sebességre képes internetkapcsolatok aránya: 2011. január és december között 17-ről 22 százalékra. Az FTTx, tehát az üvegszálalás új generációs hálózatokhoz tartozó előfizetések száma 2011 során nagyon erőteljesen (20 százalékkal) emelkedett, a szintén a nagy sebességű internetezésre alkalmas kábeles előfizetések (Docsis 3.0) száma pedig megduplázódott.

8. diagram



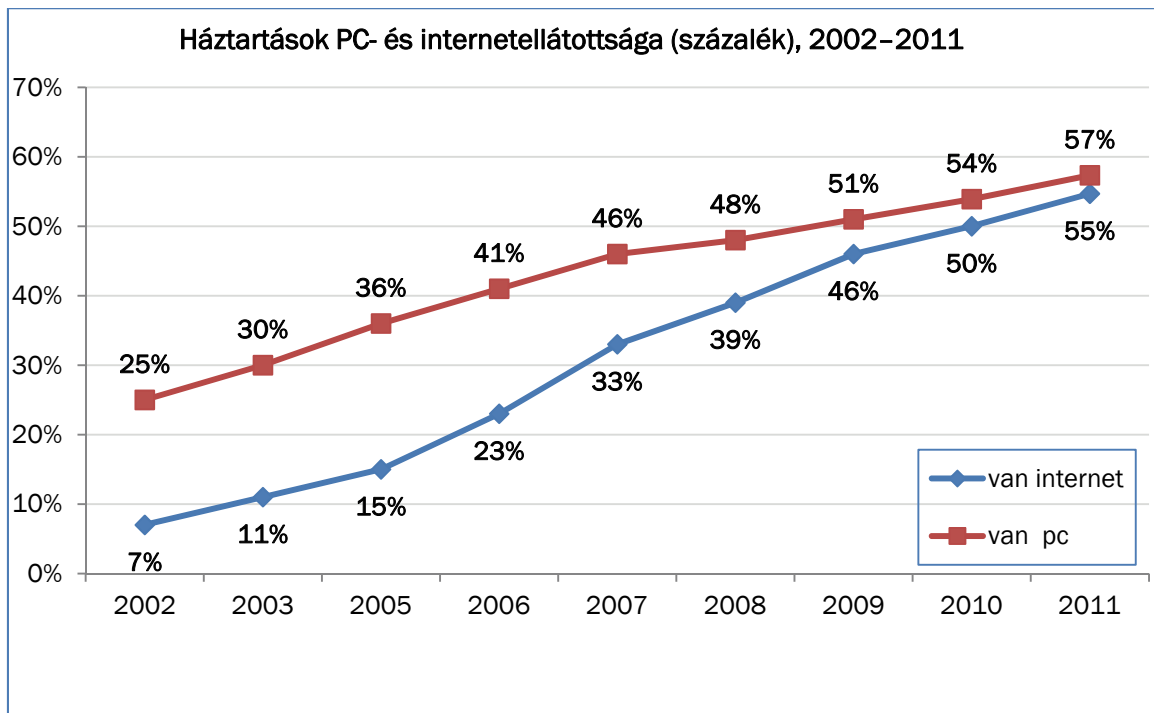
\* A vezetékes szélessávú internetpiac 92%-át lefedő adatszolgáltatók adatai alapján. Azon előfizetések száma, ahol a hálózat és a végberendezés képes a 30 Mbit/s feletti hozzáférésre, a tényleges nagy sebességű előfizetések száma ennél jóval kevesebb. A Docsis 3.0 hálózaton további kb. 400 ezer előfizetés van, ahol a végberendezés- (modem-) csere esetén elérhetővé válna a 30 Mbit/s feletti hozzáférés.

NMHH: Vezetékes gyorsjelentés, 2011. december.

Az internetnek egyre nagyobb a szerepe a háztartásokban is: míg korábban a számítógép-vásárlás jóval megelőzte az internet-előfizetést, addig 2011-re gyakorlatilag összeért a kettő, tehát amelyik háztartásban számítógép van, ott interneteznek is rajta (az internetet nem használó számítógépes háztartások aránya elhanyagolható).



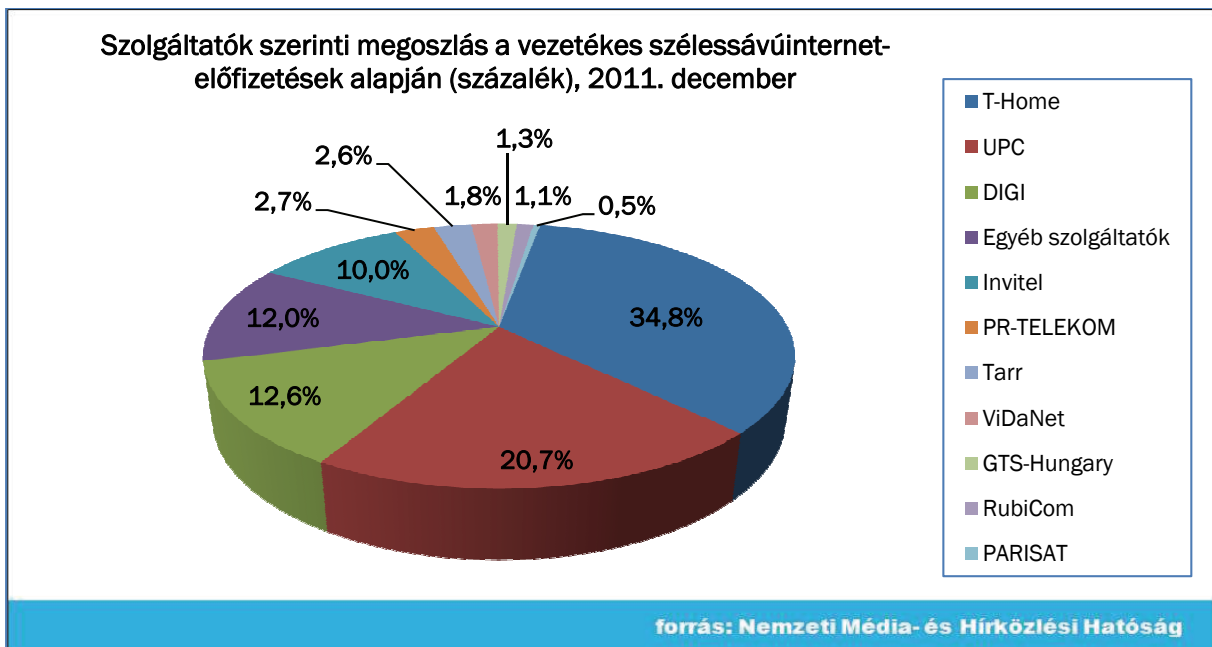
9. diagram



NMHH-kutatás, Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében, 2011.

A szolgáltatók részesedése a vezetékes szélessávú internet piacán stabilnak mondható. Négy szolgáltató fedi le a piac majdnem 80 százalékát, a maradékon több száz kisebb szolgáltató osztozik.

10. diagram



NMHH: Vezetékes gyorsjelentés, 2011. december.

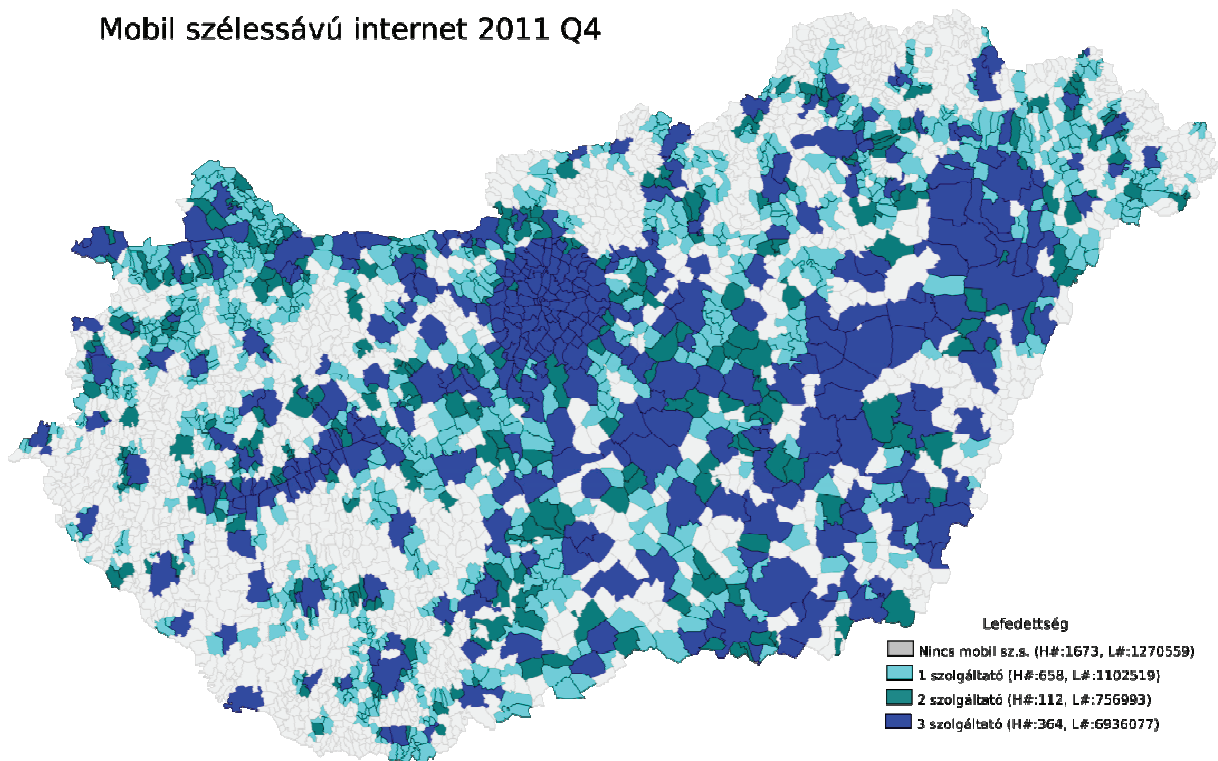
### Mobilinternet-szolgáltatás

A mobilinternet-előfizetések száma a KSH szerint rendkívül dinamikus: 65 százalékkal nőtt 2010 és 2011 utolsó negyedéve között, és a 2011-es év során az előző év azonos időszakával összevetve minden negyedévben egyre magasabb volt a növekedés. 2011 végén már 2,154 millió előfizetés volt Magyarországon<sup>18</sup>. Igaz, ennek „csak” a 79 százaléka, tehát 1,696 millió volt használatban, azaz bonyolított adatforgalmat is<sup>19</sup>.

Az előfizetések számának jelentős növekedésével párhuzamosan fejlesztik a szolgáltatók a hálózataikat: 2010 végén még 1806 volt azon települések száma, amelyeken nem volt elérhető a szélessávú mobilinternetes szolgáltatás, 2011 végére ez a szám 1673-ra csökkent. A lakosság számát tekintve egy év alatt másfél százalékpontos növekedés történt, és így 2011 végén a teljes népesség 77 százalékát érte már el ez a szolgáltatás

#### A szélessávú mobilinternet országos lefedettsége, 2011. 4. negyedév

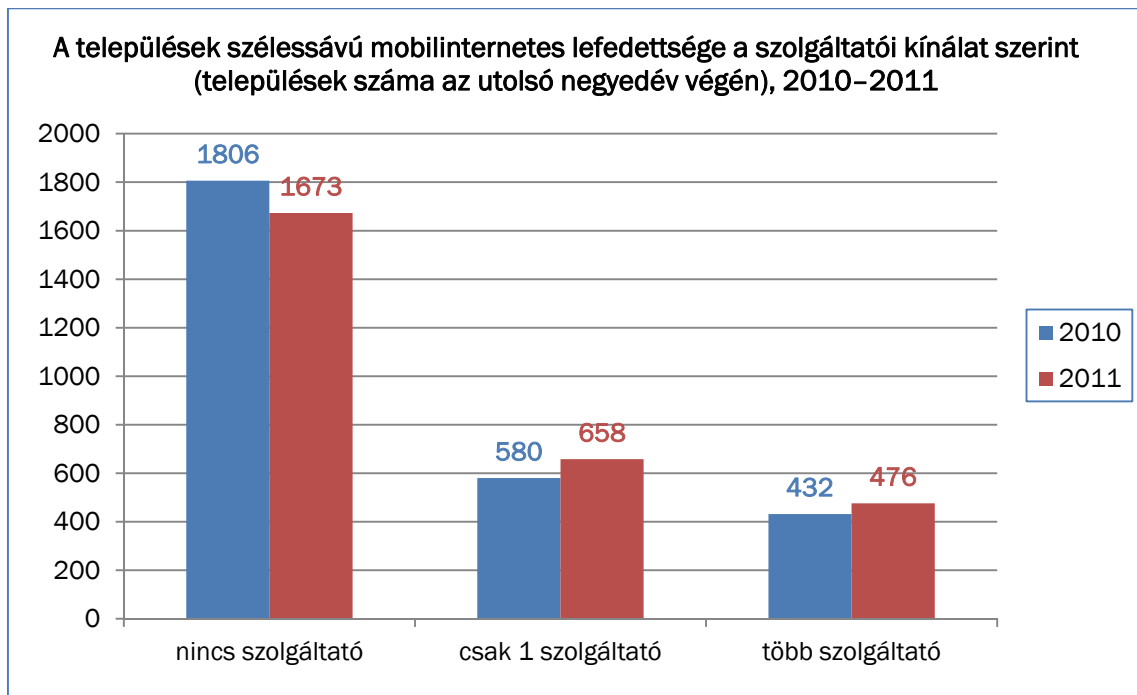
##### Mobil szélessávú internet 2011 Q4



<sup>18</sup> KSH: Gyorstájékoztató, 2012. március.

<sup>19</sup> NMHH: Mobilinternet gyorsjelentés, 2011. december.

## 11. diagram

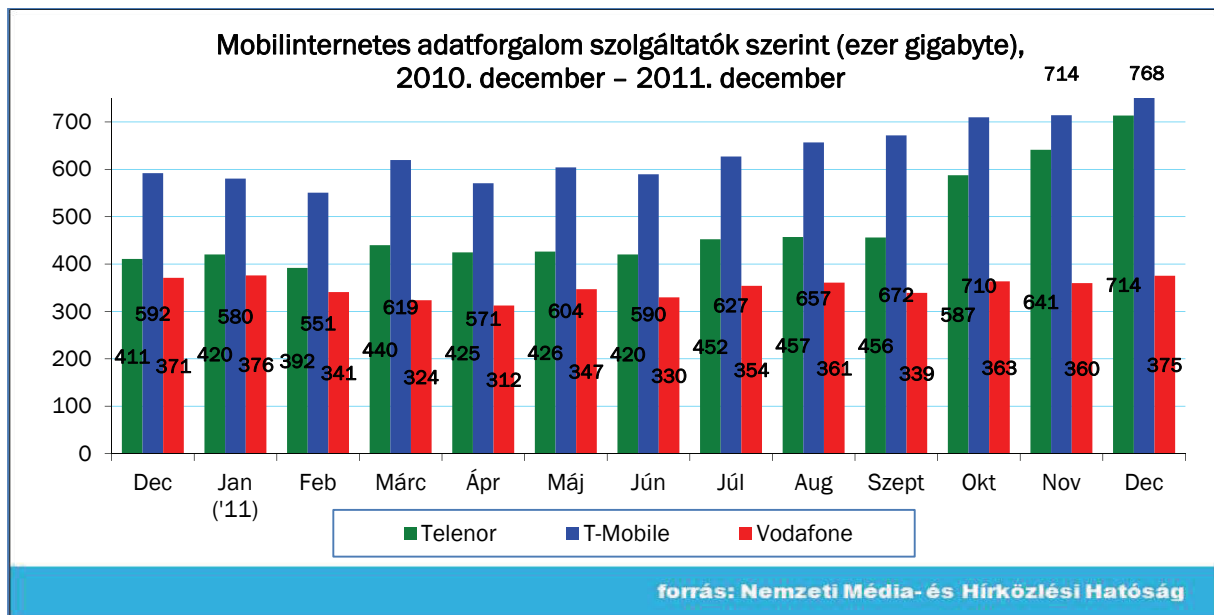


NMHH: Szolgáltatói adatbekérés, 2011. december.

A lefedettség javításával és a technológia fejlesztésével, a Tesco Mobile mint MVNO megjelenésével, valamint az újonnan kiosztott frekvenciákkal és a negyedik mobilszolgáltató piacra lépésével várhatóan tovább élénkülhet a mobilinternet piacán amúgy is intenzív verseny, egyre több rurális terület kerülhet lefedésre. Ennek megfelelően a szolgáltatók is folyamatosan bővítették, fejlesztették a hálózatukat 2011-ben. A Telenornál például már 42 Mbit/s-os, a T-Mobile-nál és a Vodafone-nál 21 Mbit/s-os a legnagyobb névleges maximális letöltési sebesség. A sávszélesség jelentős emelését lehetővé tevő LTE-technológia (4G) is komoly lendületet adhat a mobilinternet elterjedésének és intenzívebb használatának, ilyen technológiával azonban 2011-ben a szolgáltatók közül még csak a T-Mobile rendelkezett.

2011-ben, különösen a második fél évben jelentősen megnőtt a mobilinterneten bonyolított összes adatforgalom, különösen a Telenor és a T-Mobile hálózatában (2011 decemberében az előző évihez képest 74 és 30 százalékkal). A Vodafone-nál az összes adatforgalom apróbb ingadozások mellett lényegében stagnált az év során.

12. diagram



NMHH: Mobilinternet-gyorsjelentés, 2011. december.

Az előfizetők számára 2011 a mobilinternet piacán alacsonyabb árakat és jobb szolgáltatási minőséget hozott. Míg 2010-ben a lakossági felhasználók még jóval elégedettebbek voltak a helyhez kötött internet sebességével, addig 2011-re már ugyanolyan elégedettek voltak a vezetékes és a (számítógépen használt) mobilinternet sebességével<sup>20</sup>.

A mobilinternet terjedésének komoly lökést adott az okostelefonok dinamikus terjedése is: az internetezőik körében 2011 végén az okostelefon-használók 78 százaléka internetezett is a telefonján<sup>21</sup>.

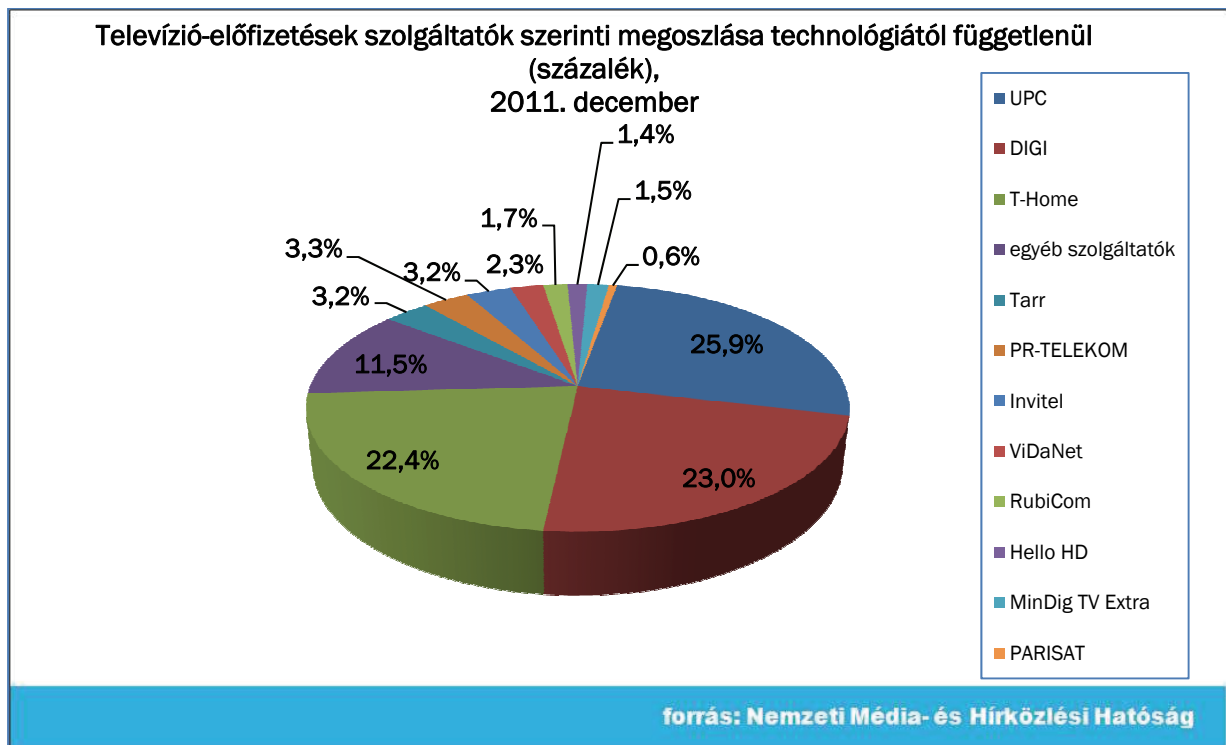
### A műsorterjesztési piac

A televíziós műsorterjesztés piacán az előfizetések száma 2011-ben is lassan növekedett, az év végére már elérte a 3,2 milliót. Ebből 2,84 millió előfizetés a piac 88 százalékát lefedő 12 szolgáltatónál volt. A Fibernet felvásárlásával valamelyest átrendeződött a piac, előfizetői az Invitelhez és a UPC-hez kerültek, de 2011 végén is a teljes előfizetéses műsorterjesztési piac háromnegyedén három nagy szolgáltató osztozott közel azonos arányban.

<sup>20</sup> Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében, 2010 és 2011, piackutatások az NMHH részére.

<sup>21</sup> Lakossági internethasználat 2011, piackutatás az NMHH részére.

13. diagram

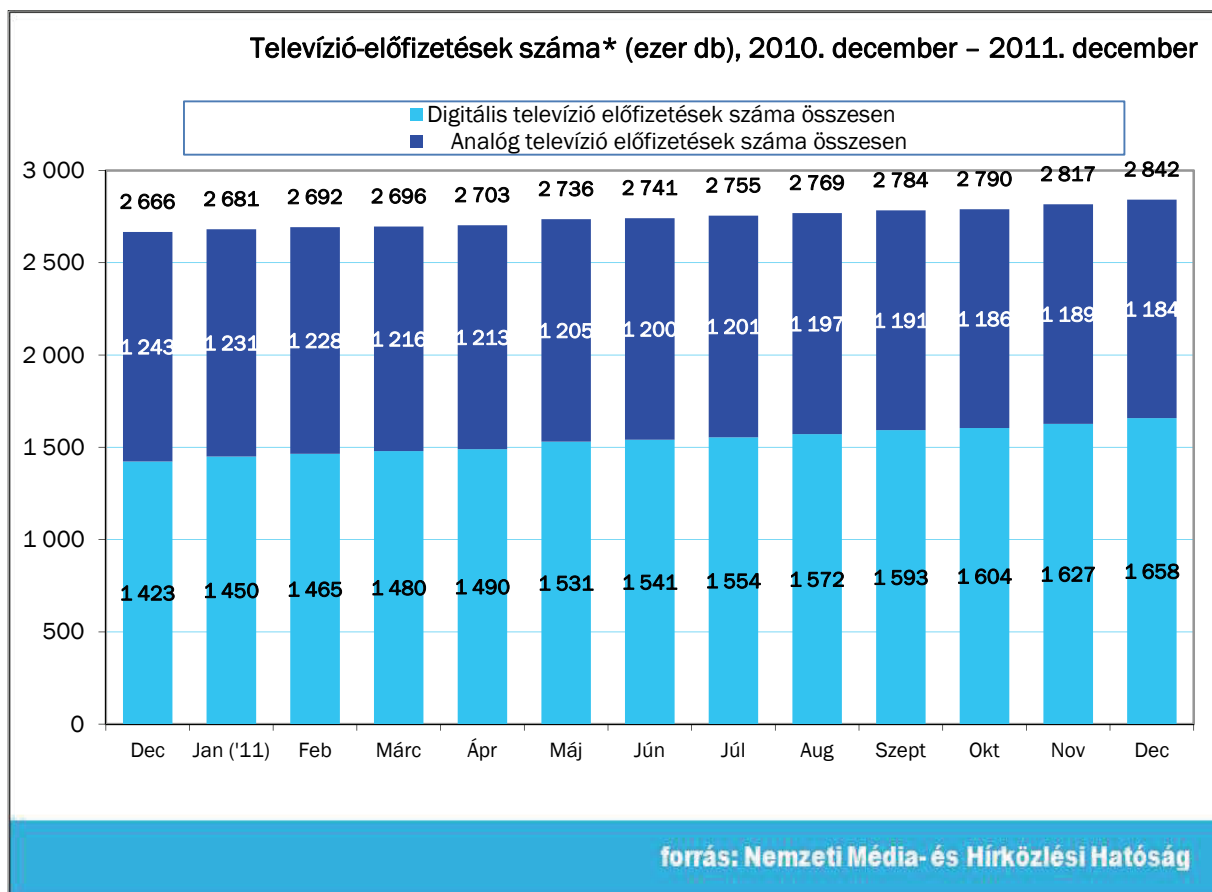


NMHH: Televíziós gyorsjelentés, 2011. december.

A legelterjedtebb előfizetési vételi mód a kábel- és az IP-tévé: együtt az összes előfizetés 66 százalékát teszik ki, és a 2011-es év során 4 százalékkal járultak hozzá az összes előfizetés növekedéséhez. A 2011-es évben dinamikusan bővült a digitális előfizetések száma: 17 százalékkal, miközben az összes előfizetés mindössze 7 százalékkal gyarapodott. A leglátványosabb a váltás a vezetékes előfizetések esetében, ahol a digitális platformon tévézők előfizetései 21 százalékkal 690 ezerre nőttek egy év alatt. Műholdas előfizetésből az év végén közel 920 ezer volt az országban, és ez is valamelyes növekedést mutatott az év során (5 százalékkal). A digitális földfelszíni műsorszórásos előfizetést kínáló MindigTV Extra szolgáltatás viszont dinamikusan tudta bővíteni az előfizetői tábort: májusban még csak 30 ezer, az év végére már 49 ezer előfizetése volt<sup>22</sup>. Az analóg előfizetések fokozatos visszaszorulását mutatja, hogy a digitális előfizetések aránya 53-ról 58 százalékra emelkedett az év folyamán.

<sup>22</sup> NMHH: Televíziós gyorsjelentés, 2011. május és december.

## 14. diagram



\*A műsorterjesztési piac 88 százalékát lefedő 12 szolgáltató adatai alapján.

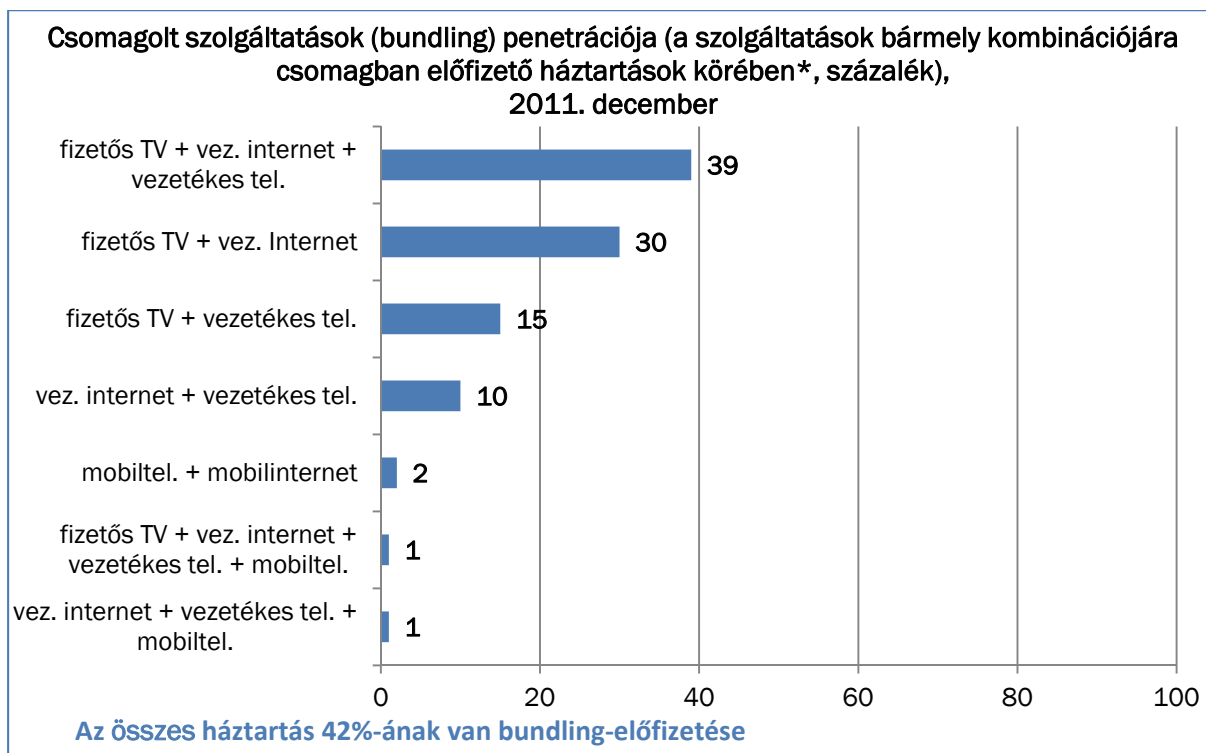
NMHH: Televíziós gyorsjelentés, 2011. december.

### Hírközlési szolgáltatások csomagolása

Az azonos szolgáltatótól „egy szolgáltatásként”, azaz összecsomagolva igénybe vett hírközlési szolgáltatások továbbra is népszerűek: mind a háztartások, mind a legalább 10 főt foglalkoztató gazdasági szervezetek körében 41 százalék a csomagra előfizetők aránya. A szervezetek esetében a helyhez kötött telefon, a háztartások esetében a tévé a csomagban leggyakrabban előfizetett szolgáltatás, ám mindkét szegmens esetében a „csomagolás” motorja az internet<sup>23</sup>. Az adatok alapján a csomagban való előfizetéstől – köszönhetően a vele járó kedvezményeknek is – egyre kevésbé idegenkednek a háztartások és a cégek.

<sup>23</sup> Távközlési szolgáltatások használata az üzleti felhasználók körében, 2011, illetve Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében, 2011, piackutatások az NMHH részére.

15. diagram

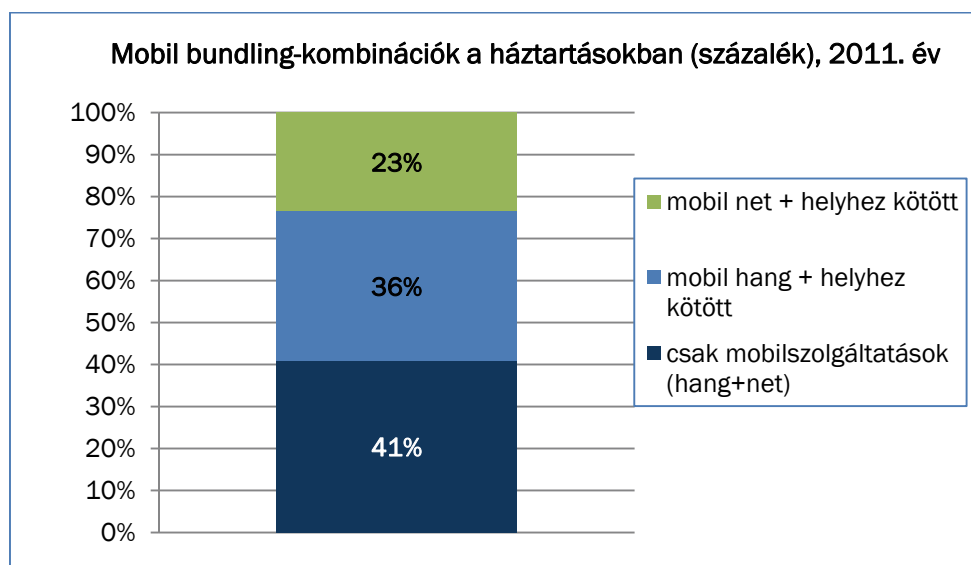


\* Csak az 1% feletti előfordulások szerepelnek az ábrán.

NMHH-kutatás: Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében, 2011.

A háztartások esetében 2011 során a csomagok terjedésével kapcsolatban inkább átrendeződés volt megfigyelhető: a két szolgáltatást egy csomagban igénybe vevő előfizetők egy része bevett a csomagba egy harmadik szolgáltatást is. 2011 végén már 1,64 millió háztartásban vettek igénybe hírközlési szolgáltatásokat csomagban, ezen belül 1,6 millió háztartásban helyhez kötött, 42 ezerben pedig mobil szolgáltatásokat is. Ha a mobilt helyhez kötött szolgáltatással összecsomagolókat is figyelembe vesszük, a mobilt valamilyen módon „csomagoló” háztartások száma megközelíti a 100 ezret.

16. diagram



NMHH-kutatás: Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében, 2011.

A szolgáltatások összecsomagolásában a UPC bizonyult a legsikeresebbnek: előfizetőinek ő tudta a legnagyobb arányban (49%) csomagban értékesíteni a szolgáltatásait. Az előfizetői táborok nagyságának eltérése miatt számosságát tekintve a Magyar Telekomnak van a legtöbb (több mint félmillió) csomagban előfizető ügyfele<sup>24</sup>.

## Infokommunikációs szolgáltatások

### Hálózatsemlegesség

A hálózati technológiák és eszközök fejlődésével az átviteli sáv szélesség ugrásszerűen megnőtt, ami a peer-to-peer (P2P) alkalmazások<sup>25</sup>, illetve a multimédiás hálózati tartalmak használatának ugrásszerű elterjedését vonta maga után. Jelentős használati aszimmetria alakult ki az egyes felhasználók között attól függően, hogy valaki igénybe veszi-e a multimédia-megosztási és -letöltési lehetőségeket, vagy megmarad a böngészőalapú felhasználásnál. Az internetszolgáltatók a forgalmi torlódások elkerülése érdekében különféle hálózatmenedzselési technikákat kezdtek alkalmazni. A menedzselő eszközök használata lehetővé teszi, hogy a késleltetésre érzékeny valós idejű alkalmazások (pl. VoIP – helyhez kötött internettelefon, illetve videoalkalmazások) túlterhelt hálózatokon is még megfelelő minőségben rendelkezésre álljanak. Ugyanakkor az első gyakorlati tapasztalatok alapján kijelenthető, hogy a szolgáltatók a forgalommenedzsment-megoldásokat nemcsak a valós idejű alkalmazások speciális kezelésére, hanem a saját megoldásaikkal konkuráló, például VoIP-alkalmazások elérésének korlátozására is használják. A nemzetközi példák alapján várhatóan egy-két éven belül a hálózatmenedzselés kérdése komoly szabályozói kihívásokat fog jelenteni a VoIP-, illetve videoalkalmazások általánossá válásával, különösen a mobilhálózati elérések esetén.

Uniós szinten a hálózatsemlegesség kérdéseivel a keretirányelv<sup>26</sup>, továbbá az egyetemes szolgáltatási irányelv<sup>27</sup> foglalkozik. Az irányelvek rendelkezéseinek átültetése megtörtént, a hálózatsemlegességgel kapcsolatos pontosító szabályok jelentek meg a hazai szabályozásban. Ennek során több ponton módosult az Eht., továbbá a hatóság részletes szabályokat fogalmazott meg az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendeletben, és az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben. A rendeletek pontosan megfogalmazzák a szolgáltatók kötelezettségeit az áltáthatóság, illetve a szolgáltatásminőség vonatkozásában.

Az Eht. módosításával, továbbá az NMHH rendeletek kiadásával a hazai szabályozás teljes mértékben megfelel a hálózatsemlegességgel kapcsolatos uniós szabályozásnak.

Az NMHH a továbbiakban az ÁSZF-módosítások alkalmával ellenőrzi, hogy azok eleget tesznek-e az Eht.-ban, illetve a rendeletekben megfogalmazott kritériumoknak.

A fentiek mellett az NMHH a piaci szereplőket is meg kívánja szólítani a hálózatsemlegességgel kapcsolatos további elvárások, követelmények megállapítása érdekében. Ezt követően a hatóság a visszajelzések alapján dönt arról, hogy szükséges-e a jelenlegi szabályozáson felül további szabályozók alkalmazása.

<sup>24</sup> Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében, 2011, piackutatás az NMHH részére.

<sup>25</sup> Két végpont közötti közvetlen kapcsolatot lehetővé tevő technológia, amely beszédcélú kommunikációt is lehetővé tesz, például a Skype.

<sup>26</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2002/21/EK irányelve (2002. március 7.) az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások közös keretszabályozásáról („Keretirányelv”).

<sup>27</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2002/22/EK irányelve (2002. március 7.) az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról („Egyetemes szolgáltatási irányelv”).

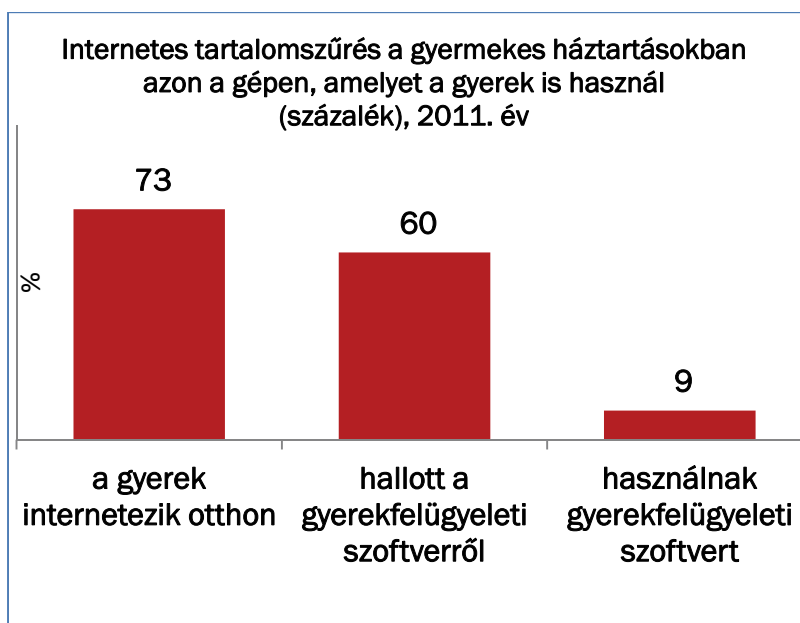


## A magyar gyermekek internetezési szokásai

Magyarországon a teljes népesség 60%-a használja az internetet, a fiatalok körében azonban szinte mindenki (több mint kilenczetedük), de még a 14 éven aluliak közül is lényegében minden második gyermek<sup>28</sup>. Ez az önmagában örvendetes tendencia azonban veszélyeket is rejt. Amint erre egy korábbi, 2010-es, az Európai Unió által finanszírozott kutatás<sup>29</sup> is rámutatott: „Magyarországon a vizsgált [9–16 éves - a szerk.] korosztály az internethasználat alapmutatóiban nem tér el jelentősen az uniós átlagértékektől. Ugyanakkor a digitális írástudás és a biztonságos internethasználat minőségi mutatóiban a magyar gyermekek átlag alatti értékekkel jellemezhetők, továbbá fontos, hogy a szülői kontroll és támogatás hazánkban szintén jóval átlag alatti.”

Az NMHH 2011-es kutatásai is megerősíteni látszanak a korábbi nemzetközi kutatási tapasztalatokat. A 2011-es felmérés szerint a szülők közül nagyon kevesen használnak gyerekfelügyeleti szoftvereket annak ellenére, hogy sokan tudnak ilyenekről. Azok közül a háztartások közül, ahol számítógép és 18 éven aluli gyermek is van, alig minden tizedikben van gyerekfelügyeleti szoftver azon a gépen, amelyet a gyermek is használ. A 18 éven aluliak válaszai egyébként nem különböztek lényegesen a szüleikéitől sem a tájékozottság, sem a használat esetében<sup>30</sup>.

### 17. diagram



NMHH-kutatás, Lakossági internethasználat 2011, Internetes tartalomszűrés. Bázis: Internetező személyt magukban foglaló, PC-vel rendelkező gyermekes háztartások.

Egy év alatt nem volt lényeges előrelépés a gyerek- és ifjúságvédelmi funkcióval is rendelkező biztonsági szoftverek használata terén: 2010-ben és 2011-ben is húszból csak egy felhasználónak volt az otthoni gépen gyerekzár (azok közül, akiknek számítógépük és internetük is volt). Ezen az arányon az sem változtat, hogy él-e 18 éven aluli gyermek a háztartásban, sőt az asztali gépen gyerekzár használat aránya még valamelyest csökkent is (9-ről 6 százalékra) 2010 és 2011 között<sup>31</sup>.

<sup>28</sup>Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében, 2011, piackutatás az NMHH részére.

<sup>29</sup>EU Kids Online, [www.eukidsonline.net](http://www.eukidsonline.net).

<sup>30</sup>Lakossági internethasználat 2011, piackutatás az NMHH részére.

<sup>31</sup>Lakossági internethasználat 2010 és 2011, piackutatások az NMHH részére.

## **Internet Hotline szolgáltatás**

A médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 132. § k) pontja értelmében a Médiatanács kezdeményező szerepet vállal a médiaműveltség, a médiatudatosság hazai fejlesztésében, és ennek keretében összehangolja más állami szereplők médiaműveltséghez kapcsolódó tevékenységét. A hatóság erre is figyelemmel, a tudatos internethasználat fejlesztésének érdekében 2011 szeptemberében vette át az Internet Hotline szolgáltatást az oldalt 2005 óta üzemeltető Magyar Tartalomipari Szövetségtől. A szolgáltatás a [www.internethotline.hu](http://www.internethotline.hu) oldalon érhető el.

Az oldal a világhálón található jogellenes vagy kiskorúak számára káros tartalmak bejelentésére szolgál. Az alábbi jogellenes, káros tartalmak bejelentésére van lehetőség:

- hozzájárulás nélkül, sértő módon közzétett tartalom: visszaélés képmással, videofelvétellel vagy egyéb személyes adattal;
- pedofil tartalom;
- zaklatás az online térben;
- rasszizmus, idegengyűlölet;
- erőszakos tartalmat megjelenítő oldal;
- kábítószer kínáló, annak fogyasztására csábító tartalom;
- terrorcselekményre felhívó, terrorizmust népszerűsítő, elősegítő tartalom;
- adathalász honlapok, vírusokkal, kém- és féregprogramokkal fertőzött tartalmak;
- egyéb, a kiskorúakra káros vagy veszélyes tartalom.

Az Internet Hotline munkatársai fogadják a bejelentéseket, és nem hatósági eljárásban kezdeményezik a tartalmak eltávolítását a tartalom szolgáltatójánál vagy a tartalmat tároló szerver üzemeltetőjénél.

Az Internet Hotline oldal célja továbbá, hogy növelje a felhasználók, különösen a kiskorúak tudatosságát a biztonságos internethasználat és a médiafogyasztás területén. Ennek érdekében az Internet Hotline honlapján számos tájékoztató anyag található.

## **A digitális átállás helyzete**

Általánosságban a digitális átállás az a folyamat, amelynek során az analóg földfelszíni műsorterjesztés helyébe a digitális földfelszíni műsorterjesztés lép. Az analóg lekapcsolás az analóg földfelszíni sugárzású televíziós műsorszórást érinti oly módon, hogy annak helyébe a digitális földfelszíni sugárzás (azaz a DVB-T) lép. A digitális földfelszíni műsorterjesztés nemcsak jobb kép- és hangminőségre képes, hanem lehetővé teszi a frekvenciákkal való hatékonyabb gazdálkodást is.

Magyarország az európai uniós szabályozásnak megfelelően, az Európai Bizottság által összehangolt, a frekvenciaszűkösségre is választ adó közösségi programra is tekintettel a műsorterjesztés és a digitális átállás szabályairól szóló törvényben (a továbbiakban Dtv.) rögzítette a digitális átállással kapcsolatos feladatokat<sup>32</sup>. A hatósági feladatok köre ennek során igen széles: magában foglalja az országos digitális földfelszíni műsorterjesztési platform üzemeltetési jogosultságára irányuló pályázatok lefolytatását és az üzemeltetés ellenőrzését, felügyeletét éppúgy, mint az érintett szereplők tevékenységének koordinációját, a fogyasztói szempontok következetes képviseletét, a szociálisan rászoruló társadalmi rétegek számára az uniós szabályozásnak megfelelő támogatási rendszer megalapozását és a folyamat teljes időszaka során egy összehangolt kommunikáció megvalósítását.

A hatóság a digitális átállás során kiszámítható környezetet kell hogy biztosítson minden érintett szereplőnek, továbbá felelős a hatékony frekvenciagazdálkodási és a fogyasztói szempontok érvényesüléséért is.

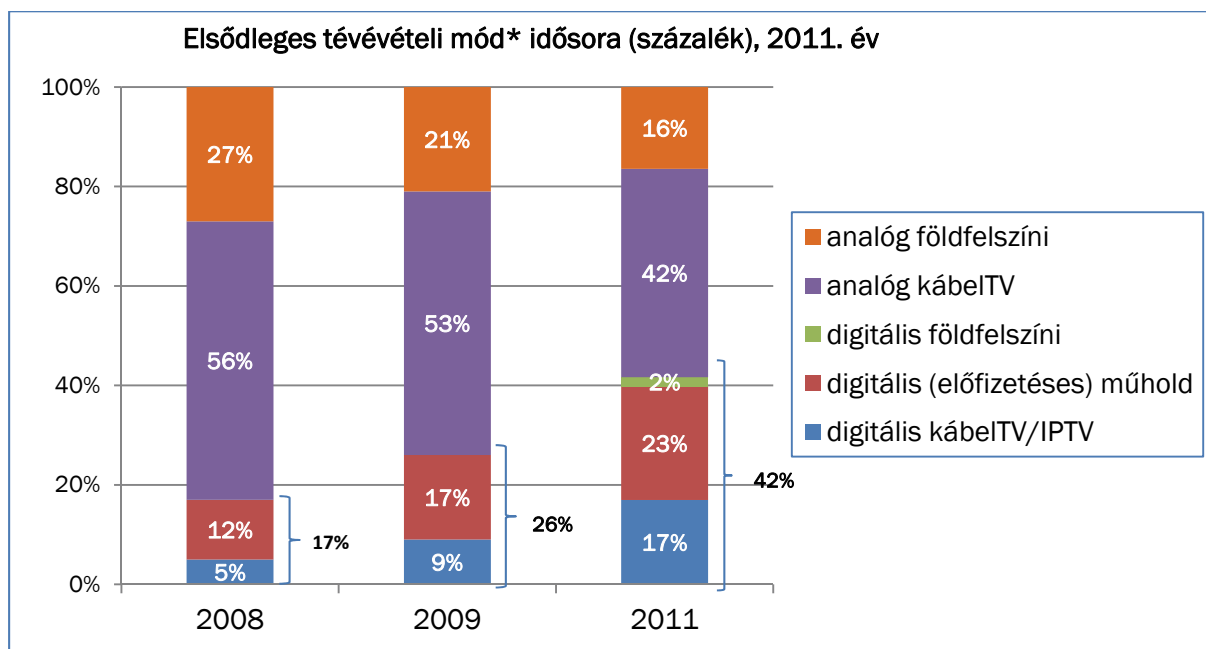
<sup>32</sup> A műsorterjesztés és a digitális átállás szabályairól szóló 2007. évi LXXIV. törvényben (a továbbiakban: Dtv.).

A jogi környezet változása következtében<sup>33</sup> a digitális átállás véghatárideje 2012. december 31-ére módosult azzal, hogy amennyiben a lefedettségre és az eszközellátottságra vonatkozó feltételek eddig az időpontig nem biztosíthatók, akkor a lekapcsolás legfeljebb 2014 végéig eltolódhat. A véghatáridőre vonatkozó jogszabályi változásokat a lakossági szempontok korábinál is hangsúlyozottabb érvényesítése indokolta.

További változást jelentett, hogy 2011. augusztus 3-i hatállyal módosult a digitális átállás eszközellátottságra vonatkozó feltétele, és az új törvény pontosította a lefedettségi feltétel meghatározását is<sup>34</sup>. Az eszközellátottság tekintetében a digitális átálláshoz kötött elvárás az, hogy a lakosság számára a kiskereskedelmi forgalomban elérhetőek legyenek a vételi eszközök, a lefedettség vonatkozásában pedig az, hogy országosan a lakosság legalább 94%-át elérje a digitális televíziós műsorszórási szolgáltatáson keresztül a közszolgálati műsorszolgáltatás.

2011. december 30-án került kihirdetésre a 2011. évi CCI törvény<sup>35</sup>, amely változatlan eszközellátottsági és lefedettségi feltételek mellett a digitális átállás véghatáridejének 2014. december 31-ét jelölte meg.

18. diagram



\* Elsődleges tévévételi mód: úgynevezett hierarchikus besorolás, több vételi mód esetén hierarchia alapján háztartásonként egy jellemző vételi módot veszünk figyelembe. A hierarchia sorrendje: digitális kábelTV/IPTV, előfizetéses műhold, analóg kábelTV, digitális földfelszíni vétel, analóg földfelszíni vétel (beleértve ebbe a csak egyéni műholddal rendelkezőket).

NMHH-kutatás, Digitális átállás monitoring 2011: Digitális vételi móddal rendelkezők időszora. Bázis: Összes televíziózó háztartás. (2010-ben nem készült felmérés, ez az adatsor ezért hiányzik az ábráról.)

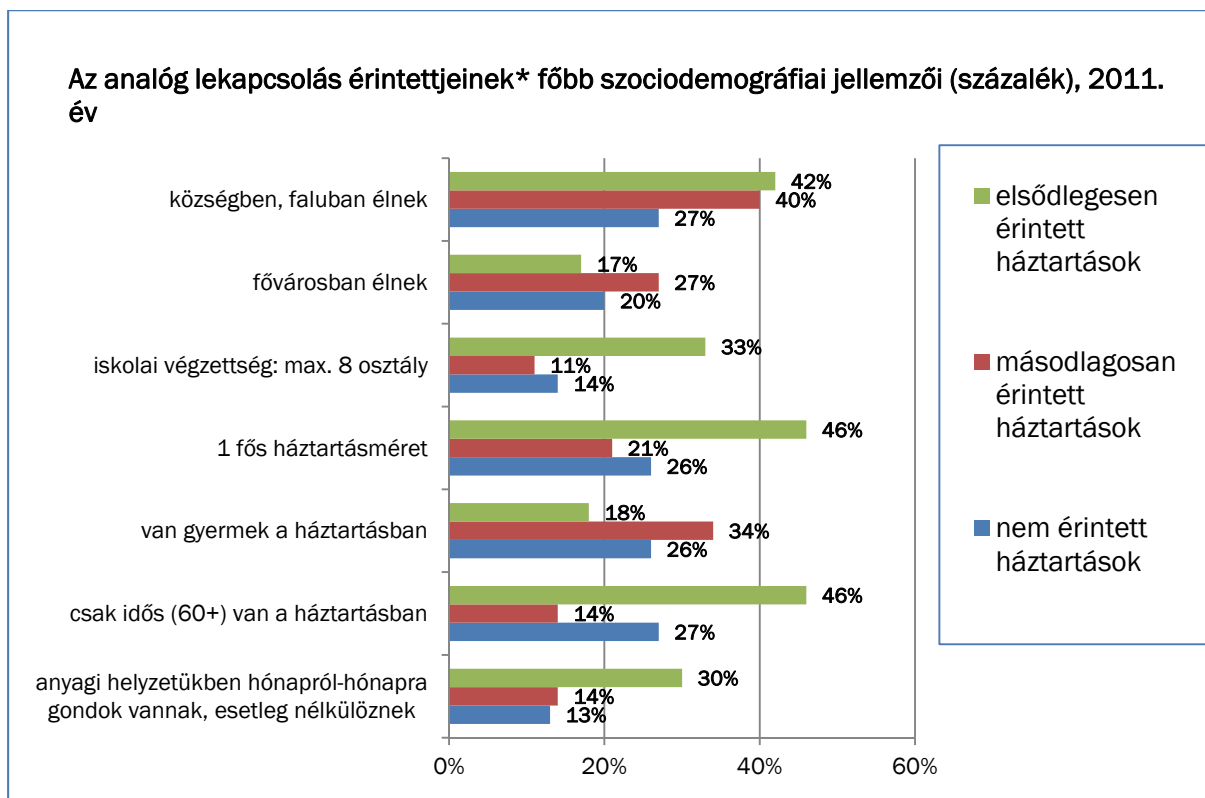
A kizárólag analóg földfelszíni vétellel rendelkező háztartások aránya bár folyamatosan csökken, de az NMHH 2011. évi Digitális átállás monitoring felmérése alapján a televíziózó háztartásoknak még 16 százaléka tartozik ebbe a körbe. Számukra az analóg lekapcsolás műszaki kihívást és gazdasági terhet jelent, ami leginkább e háztartások kedvezőtlen szociodemográfiai helyzetével magyarázható.

<sup>33</sup> A médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (a továbbiakban: Mttv.) Dtv.-t érintő módosításai közül több is jelentősen módosította a digitális átállás korábban meghatározott kereteit.

<sup>34</sup> Egyes elektronikus hírközlési tárgyú törvények módosításáról szóló 2011. évi CVII. törvény 63. §.

<sup>35</sup> A hivatkozott törvény 2012. január 1-jén lépett hatályba.

## 19. diagram



\* Az analóg lekapcsolás érintettségi csoportjai: elsődlegesen érintett: országos földfelszíni műsorokat (az m1, az RTL Klub és a TV2 műsorát) csak „hagyományos” módon, szoba- vagy tetőantennával, analóg földfelszíni vétellel éri el; másodlagosan érintett: van előfizetéses hozzáférése vagy digitális földfelszíni vétele, de van olyan tévékészüléke is, amelyen az országos földfelszíni műsorokat (m1, RTL Klub, TV2) csak analóg földfelszíni vétellel éri el; nem érintett: tévéznek és nincs olyan tévékészüléke, amelyen az országos földfelszíni csatornákat analóg földfelszíni módon éri el.

NMHH-kutatás, Digitális átállás monitoring 2011: Az analóg földfelszínen televíziózó háztartások főbb szociodemográfiai jellemzői. Bázis: Az adott érintettségi csoport százalékában.

A digitális átálláshoz szükséges, lakossági szempontból fontos elvárás, hogy a digitális műsorterjesztési szolgáltatás vételére alkalmas készülékek rendelkezésre álljanak. A Dtv. korábbi változata az állam közvetlen kötelezettségévé tette volna a készülékek biztosítását a lakosság számára, ezért megvalósulása az eredeti céldátumig nem vagy csak jelentős pénzügyi és egyéb állami terhek útján lett volna megvalósítható. A Dtv. 2011 augusztusában hatályba lépett módosítása ezért ezt a feltételt úgy pontosította, hogy a digitális átállás véghatáridejéig kell a vételi eszközöknek a lakosság számára elérhetőnek lenni a kiskereskedelmi forgalomban.

A 2011. év során a digitális átállással kapcsolatos hatósági kommunikáció elsősorban a lakosság minél szélesebb körű tájékoztatását célozta. A tájékoztatás erősítése azért is volt fontos cél a hatóság számára, mert a 2011. tavaszi piackutatási felmérés szerint az analóg lekapcsolás érintettjeinek negytedede még nem hallott a lekapcsolásról. Ezen is javítandó, megjelent az NMHH honlapján a „Digitális átállás” menüpont, amely alatt különböző információs anyagokat jelentetett meg a hatóság, így például a lakossági tájékoztató kiadványt vagy a digitális átálláshoz kapcsolódó termékek forgalmazóinak, bolti és online kereskedőinek tájékoztatását szolgáló kereskedelmi ajánlást. A „Hírek” menüpontban időről időre tájékoztattuk a lakosságot az analóg, illetve a digitális műsorszórásban bekövetkezett változásokról, például a budapesti O1 adó lekapcsolásáról vagy a közszolgálati csatornák egy műholdról való elérhetőségéről. Ezen kívül letölthetők a hatóság számára készülő Digitális átállás monitoring elnevezésű piackutatás eddigi hullámainak eredményei is.

A hatóságnak a digitális átállás törvényben rögzített véghatáridejére vonatkozó jogszabályi rendelkezés betartásán túl kiszámítható környezetet kell biztosítani minden érintett szereplőnek, továbbá felelős a hatékony frekvenciagazdálkodási és a fogyasztói szempontok érvényesüléséért is. Mindezek alapján elsődleges szempont a lakosság biztonságos átállása, azaz a hatóság arra törekszik, hogy lehetőleg senki ne maradjon televízió nélkül. A közszolgálati műsorok digitális vételének biztosítása érdekében a digitális vevődekóderek állami támogatására a közszolgálati analóg műsorszórás leállítását megelőző három hónapban, versenysemleges módon kerülhet sor, és az állami támogatást igénybe vevők köre azon rászoruló háztartások közül kerülhet ki, amelyek az országos, földfelszínen is elérhető televízió-műsorokat (m1, RTL Klub, TV2) csak analóg földfelszíni módon érik el. Ezért a törvényi felhatalmazással összhangban a hatóság megkezdte egy támogatási rendszer kialakítását az elsődlegesen érintett (kizárólag analóg földfelszíni módon televíziózó) háztartások meghatározott köre (szociálisan rászoruló) számára az átállás műszaki és pénzügyi terheinek ellensúlyozására. A támogatási rendszerbe bekerülő háztartások száma és esetleges előre nem látható műszaki nehézségei hatással vannak a digitális átállás további ütemére is.

A legkésőbb 2014 végéig megvalósuló országos átállás elindítását megelőzően a hatóság 2011 végén egy digitális átállást előkészítő tesztprogram megvalósításáról döntött. Ennek keretében a hatóság két eltérő földrajzi és szocio-ökonómiai háttérű területen fogja tesztelni a kidolgozott támogatási rendszer hatékonyságát a kapcsolódó kritikus folyamatok gyakorlatban való kipróbálásával, ugyanakkor az analóg földfelszíni műsorszórás lekapcsolása nélkül.

A digitális átállás része az analóg helyi-körzeti földfelszíni műsorszórás leállítása, kiváltása. Az év elején az NMHH képviselői tájékoztatták az Országgyűlés – a Dtv.-ben meghatározott pályázati eljárás országgyűlési ellenőrzését szolgáló – eseti bizottsága elnökét arról, hogy a média- és a hírközlésjogi igazgatás, szabályozás területén bekövetkezett jelentős változások, a szabályozásban megjelenő új mediapolitikai elvek, célok miként érintették a helyi-körzeti multiplexek, műsorszórási jogosultságok pályázatát, eljárásrendjét.

A Dtv. 2011. augusztus 3-án hatályba lépett módosítása érintette a helyi-körzeti földfelszíni műsorszórás leállításának ütemezését<sup>36</sup>. Ennek értelmében frekvenciagazdálkodási szempontok miatt a helyi és körzeti vételkörzetű földfelszíni televíziók digitális átállítására az országos átállást követően kerülhet majd sor. Az NMHH ennek figyelembevételével tovább vizsgálta a helyi-körzeti földfelszíni műsorszórás digitális átállításának megvalósíthatóságát, amelynek során folyamatosan monitorozza a piacot, projekt munka keretében foglalkozik a teendőkkel, követi és tevékenységével alkalmazkodik a külső környezet, a jogszabályi környezet változásaihoz.

---

<sup>36</sup> Hatályon kívül helyezték a Dtv. 43/A. § (1) bekezdését, amely szerint „a helyi és körzeti vételkörzetű műsorterjesztési szolgáltatások nyújtását lehetővé tevő digitális műsorszóró adó üzemeltetési jogosultságokat a digitális átállás által lehetővé tett ütemben kell pályáztatni.”

## A tisztességes, hatékony verseny kialakulásának és fenntartásának elősegítése az elektronikus hírközlési piacon

### Piacelemzés

#### *Helyhez kötött hang piacok*

A 2007-es ajánlás szerinti 2-es piacon (híváskezdeményezés nyilvános helyhez kötött telefonhálózatból) 2011-ben lezárult a nemzeti konzultáció, és az uniós notifikációt (egyeztetést) követően megtörtént a határozattervezet véglegesítése, majd 2011 augusztusában a hatóság kiadta a HF/1944-18/2011. számú piacelemzési határozatát. A vizsgált piacon azonosított szolgáltatás a helyhez kötött híváskezdeményezés, ami a hívások eljuttatását jelenti az előfizetőtől az összekapcsolási pontig (ami két szolgáltató hálózatának csatlakozási pontja). Ez a nagykereskedelmi szolgáltatás teszi lehetővé az előfizetők számára, hogy a helyhez kötött hívásokat más, a hálózat tulajdonosától eltérő szolgáltatótól is igénybe vehessék (közvetítőválasztás). Az azonosított szolgáltatás – és így a piac – tartalma bővült az előző piacelemzési körhöz képest, és technológiásemleges módon tartalmazza a DSL és a fényvezetős (optikai) hozzáférési hálózaton megvalósított híváskezdeményezést is.

A határozat a piac földrajzi kiterjedését megvizsgálta, és három elkülönült földrajzi piacot azonosított, amelyek megegyeznek a három korábbi koncessziós szolgáltató (Magyar Telekom, Invitel, UPC) volt koncessziós területével.

A határozat jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatóként azonosítja a Magyar Telekomot, az Invitelt és a UPC-t, mindhárom szolgáltatót a saját volt koncessziós területén.

A jelentős piaci erejüként azonosított szolgáltatókra kirótt kötelezettségek köre nem változott az előző piacelemzési körhöz képest, tehát a szolgáltatókat továbbra is terheli az

- *átláthatóság* (referenciaajánlat-készítési kötelezettség, meghatározott információk nyilvánosságra hozatala),
- *költségalapúság* (költségalapú árak kialakítására vonatkozó kötelezés),
- *a számviteli szétválasztás* (üzletágak, tevékenységek elkülönített kimutatása),
- *hozzáféréssel és összekapcsolással kapcsolatos kötelezettség* (nagykereskedelmi szolgáltatás nyújtására kötelezés, valamint a kapcsolódó közös eszközhasználat).

A kötelezettségek tartalma néhány ponton módosult, amelyek közül kiemelendő a költségalapúság szabályainak módosulása. A költségalapúság keretében előírt szabályok a díjszimmetria fokozatos elérését célozzák, ami egyaránt szolgálja az európai szabályozási elvárásoknak való megfelelést, másrészt a díjak kialakításával kapcsolatos szolgáltatói terhek fokozatos csökkenését.

A határozat továbbra is biztosítja a helyhez kötött hangszolgáltatások kiskereskedelmi piacán a szolgáltatásalapú (közvetítőválasztásos) verseny kereteit, valamint a nagykereskedelmi díjak szabályozásán keresztül lehetőséget teremt a vezetékes hálózatokból indított hívások kiskereskedelmi árának további – a kiskereskedelmi piaci versenyen keresztül megvalósuló – csökkenésére.

A 2007-es ajánlás szerinti 3-as piacon (hívásvégződtetés nyilvános, helyhez kötött egyedi telefonhálózatban) szintén lezárult a piacelemzési eljárás, és 2011 augusztusában a hatóság kiadta a 3/2007. számú piacra vonatkozó HF/1948-28/2011. számú piacelemzési határozatát.

A vizsgált piacon azonosított szolgáltatás a helyhez kötött hívásvégződtetés, ami a hívások eljuttatását jelenti az összekapcsolási ponttól (ami két szolgáltató hálózatának csatlakozási pontja) az előfizetőig. A hívásvégződtetésért a hívást indító előfizető szolgáltatója díjat fizet a hívott előfizető szolgáltatójának (a szabályozás erre a díjra irányul).

Az azonosított szolgáltatás – és így a piac – tartalma bővült az előző piacelemzési körhöz képest, és technológiásemleges módon tartalmazza a DSL és a fényvezetős (optikai) hozzáférési hálózaton megvalósított hívásvégződtetést is.



A határozat 37 elkülönült földrajzi piacot azonosított, amelyek megegyeznek az egyes szolgáltatók hálózatának kiterjedésével.

A határozat jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatóként azonosítja a Magyar Telekomot, az Invitel és a UPC-t, valamint 34 alternatív szolgáltatót az azonosított földrajzi piacokon. (A saját hálózatában minden helyhez kötött szolgáltató monopolista a végződtetett hívások tekintetében, hiszen más nem képes a hívást eljuttatni az összekapcsolási ponttól az előfizetőig.)

A jelentős piaci erejüként azonosított szolgáltatókra kirótt kötelezettségek köre nem változott az előző piacelemzési körhöz képest, tehát a szolgáltatókat továbbra is terheli az

- *átláthatóság (referenciaajánlat-készítési kötelezettség, meghatározott információk nyilvánosságra hozatala),*
- *egyenlő elbánás,*
- *költségalapúság (költségalapú árak kialakítására vonatkozó kötelezés),*
- *a számviteli szétválasztás (üzletágak, tevékenységek elkülönített kimutatása),*
- *hozzáféréssel és összekapcsolással kapcsolatos kötelezettség (nagykereskedelmi szolgáltatás nyújtására, valamint a kapcsolódó közös eszközhasználat).*

A kötelezettségek tartalma néhány ponton módosult, amelyek közül kiemelendő a költségalapúság szabályainak módosulása. A költségalapúság keretében előírt szabályok a díjszimmetria fokozatos elérését célozzák, ami egyaránt szolgálja az európai szabályozási elvárásoknak való megfelelést, másrészt a díjak kialakításával kapcsolatos szolgáltatói terhek fokozatos csökkenését.

A határozat a nagykereskedelmi díjak szabályozásán keresztül lehetőséget teremt a vezetékes hálózatokban végződtetett hívások kiskereskedelmi árának további – a kiskereskedelmi piaci versenyen keresztül megvalósuló – csökkenésére.

A 2007-es ajánlás szerint nem érintett piacok közül a 2003-as ajánlás szerinti 3. és 5. piacon (nyilvánosan elérhető helyi és/vagy országos, helyhez kötött telefonszolgáltatások lakossági és nem lakossági felhasználók számára), valamint a 4. és 6. piacon (nyilvánosan elérhető nemzetközi, helyhez kötött telefonszolgáltatások lakossági és nem lakossági felhasználók számára) 2011 során nem indult piacelemzési eljárás, ugyanakkor az előzetes elemzések eredményei beépültek a nagykereskedelmi piaci határozattervezetek ráépülő, kiskereskedelmi piacot elemző fejezeteibe.

A helyhez kötött hang piacokon 2011 novemberében általános adatszolgáltatás indult, melynek keretében a hatóság az összes helyhez kötött hang piacon bekérte a 2010. második félévi adatokat. Az adatszolgáltatás az előző évi 99-cel szemben 169 szolgáltatót érintett, és a piacelemzés alapját képező adatok frissítését, a piaci folyamatok monitoringját szolgálta a bevételek és naturáliák alapján.

### **Szélessávú piacok**

A szélessávú kiskereskedelmi szolgáltatásokhoz kapcsolódó nagykereskedelmi piacok a 2007-es ajánlás szerint a következők:

- 4. számú piac (nagykereskedelmi hozzáférés a helyhez kötött hálózat [fizikai] infrastruktúrájához – beleértve a részleges vagy teljes átengedést),
- 5. számú piac (nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés).

A 4. és 5. számú piacokon szabályozott nagykereskedelmi szolgáltatások igénybevételével az alternatív szolgáltatók képessé válnak arra, hogy elérjék a hálózattal rendelkező szolgáltatók előfizetőit, és számukra kiskereskedelmi szélessávú és/vagy hangszolgáltatásokat nyújtsanak.

A 2007-es ajánlás szerinti 4-es piacon (nagykereskedelmi hozzáférés a helyhez kötött hálózat [fizikai] infrastruktúrájához – beleértve a részleges vagy teljes átengedést) 2011-ben megtörtént a nemzeti konzultáció során kapott észrevételek feldolgozása, a határozattervezetekbe való beépítése, az Európai Bizottsággal való egyeztetés (notifikáció) lefolytatása, valamint a

piacelemzési eljárás befejezése. 2011 májusában a hatóság kiadta az 4/2007. számú piacra vonatkozó HF/44-10/2011. számú piacelemzési határozatát.

A szabályozást érintő lényeges változás, hogy a 4/2007. számú piac tartalma jelentősen bővült az előd 11/2003. számú piachoz képest, és magában foglalja az optikai hálózatok megfelelő hozzáférési szakaszait is. (A 11/2003. számú piac csak a fém hurkok és alhurkok nagykereskedelmi átengedésére korlátozódott.) Ennek megfelelően a piac a következő szolgáltatásokkal bővült:

- az optikai hálózatok új generációs hozzáférési hurkainak nagykereskedelmi átengedése,
- optikai új generációs hozzáférési hálózatok előfizetői szakaszainak nagykereskedelmi átengedése, kivéve a koaxiális kábelben végződő (HFC) kábeltelevíziós hálózatokat, valamint

az új generációs hozzáférési hálózatok előfizetői szakaszainak kialakítása céljából telepített, használaton kívüli kábelek nagykereskedelmi átengedése – kivéve a koaxiális kábelben végződő (HFC) kábeltelevíziós hálózatokat. A határozat a piac földrajzi kiterjedését megvizsgálta, és három elkülönült földrajzi piacot azonosított, amelyek megegyeznek a három korábbi koncessziós szolgáltató (Magyar Telekom, Invitel, UPC) koncessziós területével.

A határozat jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatóként azonosította a Magyar Telekomot, az Invitelt és a UPC-t, mindhárom szolgáltatót a saját volt koncessziós területén.

A piactorzító magatartásformák megelőzése, illetve kezelése, a verseny ösztönzése és a fogyasztói érdekek jobb érvényesülésének előmozdítása érdekében a 4/2007. számú piac határozata öt nagykereskedelmi kötelezettséget szabott ki a JPE-szolgáltatókra: átláthatóság, egyenlő elbánás, számviteli szétválasztás, költségalapúság és a díjak ellenőrizhetősége, valamint a hozzáféréssel és összekapcsolással kapcsolatos kötelezettségek, amelyek közül a legjelentősebb hatású szabályozói rendelkezések a következők:

- az *átláthatóság* kötelezettség keretében a JPE-szolgáltatók referenciaajánlat készítésére és benyújtására kötelezettek az általuk nyújtott szabályozott nagykereskedelmi szolgáltatásokra vonatkozóan. A referenciaajánlat tartalmazza a szolgáltatásnyújtás lényeges műszaki, jogi és közgazdasági elemeit.
- a *költségalapúság* kötelezettség keretében a kötelezett szolgáltatók az előírt hozzáférési és átengedési szolgáltatásaik költségalapú díját a határozat szerinti költségszámítási módszer alapján kötelesek megállapítani;
- a *hozzáféréssel és összekapcsolással* kapcsolatos kötelezettségek keretében a szabályozott szolgáltatók kötelesek a réz érpáras hozzáférési hálózati szakaszok mellett az új, generációs hálózati fejlesztések során kiépített optikai hálózataik megfelelő hozzáférési szakaszainak az átengedésére is, valamint a határozat előírja, hogy a szabályozott szolgáltatók megfelelő feltételek teljesülése esetén kötelesek bevonni a jövőbeni optikai hálózatfejlesztéseikbe az azt igénylő alternatív szolgáltatókat.

A 2007-es ajánlás szerinti 5-ös piacon (nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés) szintén 2011-ben került sor a nemzeti konzultáció során kapott észrevételek feldolgozására, a határozattervezetekbe való beépítésére, az Európai Bizottsággal való egyeztetés (notifikáció) lefolytatására, valamint a piacelemzési eljárás befejezésére, majd 2011 májusában a hatóság kiadta az 5/2007. számú piacra vonatkozó HF/56-12/2011. számú piacelemzési határozatát.

A nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatási piaca az előd 12/2003. számú piachoz képest, mely DSL-technológia használatával nyújtott bitfolyam-hozzáférésre korlátozódott, a következő szolgáltatásokkal bővült:

- szélessávú kábelmodemes hálózatokon nyújtott nagykereskedelmi bitfolyam-hozzáférés,
- szélessávú optikai hálózatokon nyújtott nagykereskedelmi bitfolyam-hozzáférés.



A határozat a piac földrajzi kiterjedését megvizsgálta, és három elkülönült földrajzi piacot azonosított, amelyek megegyeznek a három korábbi koncessziós szolgáltató (Magyar Telekom, Invitel, UPC) koncessziós területével.

A határozat jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatóként azonosította a Magyar Telekomot, az Invitelt és a UPC-t, mindhárom szolgáltatót a saját volt koncessziós területén.

A piactorzító magatartásformák megelőzése, illetve kezelése, a verseny ösztönzése és a fogyasztói érdekek jobb érvényesülésének előmozdítása érdekében az 5/2007. számú piac határozata öt nagykereskedelmi kötelezettséget szabott ki a JPE-szolgáltatókra: átláthatóság, egyenlő elbánás, számviteli szétválasztás, költségalapúság és a díjak ellenőrizhetősége, valamint hozzáféréssel és összekapcsolással kapcsolatos kötelezettségek, amelyek közül a legjelentősebb hatású szabályozói rendelkezések a következők:

- az *átláthatóság* kötelezettség keretében a JPE-szolgáltatók közeli bitfolyam-hozzáférés<sup>37</sup> tekintetében referenciaajánlat készítésére és benyújtására kötelezettek. A referenciaajánlat tartalmazza a szolgáltatásnyújtás lényeges műszaki, jogi és közgazdasági elemeit.
- az országos bitfolyam-hozzáférés<sup>38</sup> tekintetében a JPE-szolgáltatók kötelesek a szolgáltatás díjait az NMHH elnökéhez jóváhagyásra benyújtani, a díjakat, a tervezett díjváltozásokat, valamint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit honlapjukon nyilvánosságra hozni;
- az országos bitfolyam-hozzáférést és a közeli bitfolyam-hozzáférést a kötelezett szolgáltatók az NMHH elnöke által jóváhagyott, illetve megállapított díjak ellenében kötelesek nyújtani. Az országos és közeli bitfolyam-hozzáférés díjának megállapítása a határozatban foglalt árképzési módszerek alapján történik.

A 2011 májusában kiadott szélessávú piaci határozatok a szabályozói szándék szerint hozzájárulnak a szélessávú piaci verseny további erősödéséhez, amit a fogyasztók a szolgáltatók közötti választási lehetőség bővülésén, a szolgáltatáskínálat szélesedésén, az árak további csökkenésén keresztül érzékelhetnek majd. A szélessávú kiskereskedelmi piacon az elmúlt években az árak tartósan és folyamatosan csökkennek, illetve javul az ár-érték arány (hasonló árért magassabb sáv szélességű szolgáltatások érhetőek el). A szélessávú piaci határozatok célja, hogy a verseny feltételeinek javításával elősegítse ennek a tendenciának a folytatódását.

Az új szabályozás a korábbinál kedvezőbb lehetőségeket biztosít az alternatív szolgáltatók számára a hálózatfejlesztéshez, illetve a nagykereskedelmi szolgáltatások igénybevételéhez. A nagykereskedelmi hozzáférés feltételeinek javítása elősegíti, hogy több olyan szolgáltató legyen, amelytől az előfizetők egyidejűleg több szolgáltatást (tv, internet, telefon) is igénybe tudnak venni.

A hatóság 2011 szeptemberében adatszolgáltatási kötelezettséget írt elő a szélessávú hozzáférési piacon érintett szolgáltatók számára.

Az előző évek gyakorlatának megfelelően, valamint az összehasonlíthatóság biztosítása érdekében a hatóság a 2011. június 30-i állapotnak megfelelően kérte be a szolgáltatók adatait. Csak azon szolgáltatókra terjedt ki az adatszolgáltatási kötelezettség, akik a megjelölt nappal bezárólag a hatósági nyilvántartásában aktív (működő) szolgáltatási tevékenységet folytató szolgáltatóként szerepeltek. Így a vizsgálatba 452 regisztrált, előfizetői internet-hozzáférési szolgáltatói tevékenységet folytató szolgáltató került be. A piaci folyamatok elemzésének teljessége érdekében a helyhez kötött és a mobilhálózaton szolgáltatók egyaránt a vizsgálat tárgyát képezték.

---

<sup>37</sup> *Közeli bitfolyam-hozzáférés: olyan bitfolyam-hozzáférés, melyben a kötelezett szolgáltató a hálózatának a hozzáférési aggregációs pontban lévő aktív hálózati eszközei (pl. DSLAM, OLT-t tartalmazó berendezés, CMTS stb.) kapacitását engedi át, ill. osztja meg az arra jogosult szolgáltatóval. A sodrott érpáras hálózatok esetében ez a hozzáférés megegyezik az Eht. 188. § 44. pontja szerinti „Helyi bitfolyam-hozzáférés” fogalommal.*

<sup>38</sup> *Országos bitfolyam-hozzáférés: olyan bitfolyam-hozzáférés, melyben a jogosult szolgáltató a kötelezett szolgáltató teljes hálózatához egy földrajzi ponton keresztül hozzáférhet. Ez a hozzáférési szint a közeli bitfolyamhoz képest kevesebb infrastruktúrát és ezáltal befektetést követel meg a jogosult szolgáltató részéről, ami elősegítheti potenciális új belépők piacra lépését.*

## Mobil hang piacok

A 2007-es ajánlás szerinti 7-es piacon (beszédcélú hívásvégződtetés egyedi mobilrádiótelefon-hálózatban) indított negyedik piacelemzési eljárás keretében 2011-ben lezárult a nemzeti konzultáció, és az uniós notifikációt követően megtörtént a határozattervezet véglegesítése, majd 2011 augusztusában a hatóság kiadta a HF/1595-34/2011. számú piacelemzési határozatát.

A határozat az Európai Bizottság ajánlásában 7. számmal jelölt, „Beszédcélú hívásvégződtetés egyedi mobilrádiótelefon-hálózatban” elnevezésű piacra vonatkozik. A vizsgált piacon azonosított szolgáltatás a mobil hívásvégződtetés, ami a hívások eljuttatását jelenti az összekapcsolási ponttól (ami két szolgáltató hálózatának csatlakozási pontja) az előfizetőig. A hívásvégződtetésért a hívást indító előfizető szolgáltatója díjat fizet a hívott mobil-előfizető szolgáltatójának (a szabályozás erre a díjra irányul).

A határozat 3 elkülönült földrajzi piacot azonosít, amelyek megegyeznek az egyes mobilszolgáltatók hálózatának kiterjedésével (ennek megfelelően a piacok országosak, mivel a mobilhálózatok országos lefedettségűek).

A határozat az azonosított földrajzi piacokon jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatóként azonosítja a Magyar Telekomot, a Telenort és a Vodafone-t. (A saját hálózatában mindhárom mobilszolgáltató monopolista a végződtetett hívások tekintetében, hiszen más nem képes a hívást eljuttatni az összekapcsolási ponttól a mobil-előfizetőig.)

A jelentős piaci erejüként azonosított szolgáltatókra kirótt kötelezettségek köre nem változott az előző piacelemzési körhöz képest, tehát a szolgáltatókat továbbra is terheli az

- *átláthatóság* (meghatározott információk nyilvánosságra hozatala),
- *egyenlő elbánás*,
- *költségalapúság* (költségalapú árak kialakítására vonatkozó kötelezés),
- *a számviteli szétválasztás* (üzletágak, tevékenységek elkülönített kimutatása),
- *hozzáféréssel és összekapcsolással kapcsolatos kötelezettség* (nagykereskedelmi szolgáltatás nyújtására kötelezés, valamint a kapcsolódó közös eszközhasználat).

Az előző határozathoz képest a legjelentősebb változás a kötelezettségek tartalmában, hogy – tekintettel az időközben az Európai Bizottságnak a végződtetési díjakra vonatkozó új ajánlásának megjelenésére – a hívásvégződtetési díjak megállapításának alapjául szolgáló hatósági BU-LRIC költségmodell átdolgozásra került. Az új modell segítségével kialakított díjakat a szolgáltatóknak fokozatosan kell elérniük a következő ütemezés szerint:

2011. (A jelenlegi érték)	11,86 Ft/perc
2012. január 1-jétől	9,46 Ft/perc
2013. január 1-jétől	7,06 Ft/perc

A 2003-as ajánlás szerinti 15. piacot (nyilvános mobilrádiótelefon-hálózatba való hozzáférés és nyilvános mobilrádiótelefon-hálózatból való híváskezdeményezés) a 2007-es ajánlás nem azonosította az ex-ante szabályozás szempontjából érintett piacként. Ezen a piacon a hatóság újabb piacelemzési eljárást nem indított, a piacot így szakmailag lezárta. A hatóság a piac tekintetében a továbbiakban folyamatos monitoring tevékenységet végez a mobilpiaci adatszolgáltatások során nyert adatok elemzésével.

A mobilpiacokon 2011 szeptemberében a hatóság általános adatszolgáltatási eljárást folytatott le, amelyben mindkét hangpiacra vonatkozóan bekérte a 2010. évi adatokat. Az adatszolgáltatás a három magyarországi mobilszolgáltatót érintette, és a piacelemzési adatbázis frissítését szolgálta.

## **Bérelt vonali piacok**

2011-ben a bérelt vonali piacok vizsgálata egyidejűleg valósult meg. 2011 áprilisában elindult a bérelt vonali piacok adatszolgáltatása. Az adatszolgáltatás során a hatóság kiemelt figyelmet fordított arra, hogy a 2007-es ajánlás szerint az ex-ante szabályozás szempontjából nem érintett piacok esetleges szabályozás alól való kivezetését milyen egyéb adatok támaszthatják alá. Az előzetes elemzések során további adattisztításra került sor, ezt követően elkészült a bérelt vonali adatbázis. Az adatbázisból a bevételek és naturáliák alapján elemzések készültek az érintett piacok helyzetének tisztázására, megtörtént a szolgáltatási és földrajzi piacok meghatározása, valamint a jelentős piaci erejű szolgáltatók és a piaci problémák kezeléséhez megfelelő kötelezettségek kijelölése.

A 2007-es ajánlás szerinti 6-os piacon (bérelt vonalak nagykereskedelmi végződtetési szegmense) indított piacelemzési eljárás keretében 2011-ben lezárult a nemzeti konzultáció és az uniós notifikáció. (A határozattervezet véglegesítésére és kiadására 2012 januárjában került sor.)

A keresleti és kínálati oldali helyettesítésre vonatkozó vizsgálatok nem tártak fel helyettesítési lehetőségeket. A kiskereskedelmi helyettesítési vizsgálatok elvégzését követően azonban azt is megvizsgálta a hatóság, hogy szükséges-e alpiacok azonosítása a nagykereskedelmi piacon belül. Ennek során a nagykereskedelmi végződtetési szegmens szolgáltatások sávszélesség szerinti elkülönítésének lehetőségét kellett vizsgálni, tekintettel a bérelt vonalak minimális készlete elnevezésű kiskereskedelmi piacról szóló határozatban a piacmeghatározás során elvégzett vizsgálatok eredményére is. Az ebben a tárgyban elvégzett vizsgálatok alapján megállapítást nyert, hogy a nagykereskedelmi bérelt vonali végződtetési szegmens analóg bérelt vonali és kis sávszélességű (2 Mbit/s és ez alatti) digitális, valamint a 2 Mbit/s-nál nagyobb sávszélességű digitális bérelt vonali szolgáltatásainak homogenitása eltérő, ezek alapján e szolgáltatások elkülönült szolgáltatási piacokat alkotnak.

A piacelemzés megállapította, hogy mind a naturális, mind a bevételalapú piaci részesedést vizsgálva az előző piacelemzés óta csökkent a Magyar Telekom piaci ereje, de az érintett szolgáltatási piacon továbbra is kiemelkedő piaci részesedése még mindig erőfölényes helyzetet biztosít számára, ezért piaci ereje továbbra is jelentősnek minősíthető.

Ennek következtében a jelen piaci környezetben nem kellően hatékony a verseny: lehetőség van túlzó árazásra, illetőleg keresztfinanszírozásra, információ visszatartására, indokolatlan előírások, illetve követelmények kialakítására, valamint a hozzáférés, szolgáltatás megtagadására. Ezért továbbra is szükség van az átláthatóság, az egyenlő elbánás, a számviteli szétválasztás, valamint a hozzáféréssel és összekapcsolással kapcsolatos nagykereskedelmi kötelezettségek kirovására.

Megállapítást nyert, hogy a lehetséges árjellegű piactorzító magatartásformák közül az árdiszkrimináció megelőzhető az átláthatóság és az egyenlő elbánás kötelezettségek megfelelő alkalmazásával, míg a túlzó árazás esetében a piaci tapasztalatok alapján a számviteli szétválasztás és a piaci árak adatszolgáltatáson keresztül megvalósuló folyamatos monitoringja elegendő lehet a piactorzító magatartásforma megelőzésére. Ennek megfelelően a jövőben már nincs közvetlen díjszabályozás, megszűnik a költségalapúság és a díjak ellenőrizhetőségi kötelezettsége.

A 2003-as ajánlás szerinti 7-es piacon (bérelt vonalak minimális készlete elnevezésű kiskereskedelmi piac) indított piacelemzési eljárás keretében 2011-ben lezárult a nemzeti konzultáció és az uniós notifikáció. (A határozattervezet véglegesítése és kiadása 2012 januárjában valósult meg.)

A keresleti oldali helyettesítésre vonatkozóan elvégzett vizsgálatok alapján a hatóság megállapította, hogy az azonosított kiskereskedelmi piacot a belföldi analóg és legfeljebb 2 Mbit/s sávszélességű digitális bérelt vonalak (bérelt vonalak minimális készlete) képezik. A kínálati oldali helyettesítésre vonatkozó vizsgálatok nem tártak fel helyettesítési lehetőségeket, ennek megfelelően az azonosított kiskereskedelmi piac nem bővült a keresleti helyettesítési vizsgálatok során meghatározott tartalomhoz képest.

A strukturális és magatartási vizsgálatok eredményének összegzése alapján a bérelt vonalak minimális készlete kiskereskedelmi piac esetében a hatóság országos földrajzi piacot határozott meg.

A strukturális korlátok fennállását vizsgálva a hatóság megállapította, hogy bár a nehezen megkettőzhető infrastruktúra feletti ellenőrzés előny forrása a piacon, de önmagában az infrastruktúra feletti ellenőrzés nem zárja ki a piacra lépést. A piacra lépés ugyanis kisebb kockázattal járó módon, nagykereskedelmi szolgáltatások igénybevételével is lehetséges. A jogi és adminisztratív belépési korlátok a bérelt vonali infrastruktúra kiépítése esetén ma már nem jelentősek, az elektronikus hírközlést szabályozó jogszabályok semmilyen korlátozást nem tartalmaznak.

Mindezt figyelembe véve a hatóság megállapította, hogy a vizsgált piacon nem érvényesülnek magas és nem átmeneti belépési korlátok, így a piac szabályozási szempontból való érintettségének megállapításához szükséges első feltétel nem teljesül.

A hatékony versenyhez való közeledés vizsgálata során a piac dinamikájának, a piaci részesedéseknek, valamint az ártrendek és az árazási magatartás alakulásának áttekintése történt meg. A végpontoszám- és bevételi részesedések együttes vizsgálata alapján elmondható, hogy a szolgáltatók közötti piaci részesedések eltéréseinek tendenciája összességében a kiegyenlítődés irányába halad.

A piaci, illetve szolgáltatói szinten tapasztalt folyamatos és számottevő árcsökkenés a bérelt vonalak minimális készlete piacon jelentős és erősödő verseny jelenlétére utal.

A fentiek alapján egyértelmű megállapítást nyert, hogy a bérelt vonalak minimális készlete elnevezésű kiskereskedelmi piac ex-ante szabályozási szempontból nem tekinthető érintettnek.

Tekintettel arra, hogy a hatóság az elvégzett érintettségvizsgálat alapján nem azonosította a piacot érintettnek, és nem azonosított jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatót, megszüntette az eddig hatályban lévő, a bérelt vonali szolgáltatások minimális készletének biztosítása kötelezettség alkalmazását. Ennek megfelelően e kötelezettség a határozat közlését követő naptól nem terheli a korábban azonosított JPE-szolgáltatót, a Magyar Telekomot.

A szabályozásból kimaradó bérelt vonali nagykereskedelmi trónk szegmens piaca (a 2003-as ajánlás szerinti 14. számú piac) esetében a piaci monitoring és az ennek alapjául szolgáló piaci adatgyűjtés a jövőben is folytatódik annak érdekében, hogy a versenyt esetlegesen korlátozó piaci fejleményekre fény derüljön, és a megfelelő szabályozói intézkedéseket a hatóság megtehesse.

### **Műsorterjesztési piac**

A 2003-as ajánlás szerinti 18-as piac (műsorterjesztési szolgáltatás, tartalom végfelhasználók felé való eljuttatásának céljából nagykereskedelmi piac) a 2007-es ajánlásban már nem szerepel.

A 2008-as 18-as piaci határozat a műsorterjesztési nagykereskedelmi piacon két érintett piacot azonosított: az országos földfelszíni analóg rádiós műsorszórás nagykereskedelmi piacot és az országos földfelszíni analóg televíziós műsorszórás nagykereskedelmi piacot. Mindkét piac esetében JPE kijelölése is megtörtént (Antenna Hungária Zrt.), a kötelezett szolgáltatóra pedig kötelezettségeket rótt ki a hatóság. Az újabb körös piacelemzési eljárás 2011 februárjában indult e két részpiac vonatkozásában. Az eljárás keretében az érintett piacokra vonatkozóan 2011-ben adatszolgáltatásra került sor, maga az eljárás azonban nem zárult le 2011-ben.

Emellett 2011 júniusában indult egy további adatszolgáltatás, mely 2011-ben első ízben, egységesen valamennyi előfizetéses műsorterjesztési szolgáltatásra (kábeltelevés, parabolaantennás (DTH), internetes (IPTV), mikrohullámú, valamint földfelszíni digitális előfizetéses szolgáltatásra) vonatkozóan gyűjtött adatot. Az adatszolgáltatás során a hatóság 2010-re vonatkozóan kért be adatokat 348 szolgáltatótól. Az így kapott adatok a piacelemzés mellett a piacfelügyeleti kábeltelevíziós ellátottság felmérését is szolgálták.

Mindkét adatszolgáltatás esetében számos esetben került sor adategyeztetésre, illetve adatpontosításra a szolgáltatókkal. Az előfizetéses adatszolgáltatás letisztított és pontosított adataiból a hatóság az adatelemzési igények figyelembevételével egységes adatbázist és kimutatásokat, valamint a főbb piaci trendeket bemutató adattáblákat készített.

Az NMHH 2011 második felében befejezte az Európai Bizottság által szabályozni ajánlott összes piac elemzését. Ezzel a legtöbb piacon már a 3. piacelemzési kör zárult le, amivel Magyarország az európai uniós országok közül az élvonalban van. Számos tapasztalat gyűlt össze az elvégzett piacelemzési tevékenység során, ugyanakkor a piacok állapota és ezzel összefüggésben az uniós elvárások is folyamatosan változnak. Ez folyamatos kihívás elé állítja a szabályozást: a megszerzett tapasztalatokat hasznosítani érdemes, miközben folyamatosan friss, újszerű szabályozói szemlélettel kell vizsgálni a felmerülő súlyponti kérdéseket. A fentieket szem előtt tartva 2011 utolsó negyedében megkezdődött a 4. piacelemzési ciklus módszertani megalapozását célzó piacsabályozási stratégia kidolgozása.

## **A piacelemzés során előírt kötelezettségekkel kapcsolatos szabályozási tevékenységek**

### ***A szabályozott nagykereskedelmi árakkal kapcsolatos tevékenységek***

A hatóság határozatokkal szabályozza a magyarországi hírközlési piac működését. Az Európai Bizottság előírásainak megfelelően, az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban meghatározott módon végez piacelemzést úgy, hogy figyelembe veszi a nemzeti sajátosságokat is. A piacelemzés során a hatóság azonosítja az érintett piacot, elemzi a piacokon fennálló versenyt, illetve annak hatékonyságát, azonosítja a jelentős piaci erő jelenlétét. A piacelemzés eredményeként a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatókra a hatóság – hogy megelőzze a piaci erővel való visszaélést – gazdasági szabályozó eszközök alkalmazásával kötelezettségeket ró ki. Az egyik ilyen kötelezettség a „költségalapúság és a díjak ellenőrizhetősége”, amelyet a hatóság a nagykereskedelmi piacokon szabott ki a jelentős piaci erejű szolgáltatók részére.

A hatóság 2011-ben a híváskezdeményezés nyilvános helyhez kötött telefonhálózatból, a hívásvégződtetés egyedi, nyilvános helyhez kötött telefonhálózatban, a beszédcélú hívásvégződtetés egyedi mobilrádiótelefon-hálózatban, a nagykereskedelmi hozzáférés a helyhez kötött hálózat (fizikai) infrastruktúrájához (beleértve a részleges vagy teljes átengedést), valamint a nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés megnevezésű piacokon (2-es, 3-as, 7-es, 4-es, valamint az 5-ös piacokon) határozataival jelentős piaci erejű szolgáltatókat (kötelezett szolgáltató) azonosított.

A 2–3. piacon a legnagyobb jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltató a híváskezdeményezés, hívásvégződtetés nagykereskedelmi szolgáltatást költségalapú díj alkalmazásával köteles nyújtani a referenciaajánlatok jóváhagyásának keretében. A kisebb, de szintén jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók a legnagyobb szolgáltató költségalapú díjából levezetve határozhatják meg nagykereskedelmi árakat. A hatóság az árkalkulációkat referenciaajánlat jóváhagyására irányuló eljárásban vizsgálja felül. A 2011-ben elindult eljárások 2012 első felében zárulnak majd.

A 7-es piacon a mobilhívás-végződtetési díjakat a hatóság a határozatbeli modelltől kalkulált egységköltség figyelembevételével, ún. glide path (azaz fokozatos csökkentési) szabály szerint határozta meg.

A hatósági határozat előírása szerint – mint a piacelemzési fejezetben már részletesen szerepelt – 2011-ben a mobilhívás-végződtetés díja 11,86 Ft/perc marad, 2012-ben 9,46 Ft/perc, és 2013-ra 7,06 Ft/perc értéket ér majd el.

A szolgáltatók hirtelen terhelésének enyhítése érdekében a hatóság fokozatosan közelíti a költségalapú díjat, erre szolgál a glide path szabály.

Ezzel az intézkedéssel a hatóság jelentős előrelépést tud felmutatni a díjak költségalapúságának biztosításában és a nagykereskedelmi mobilpiacon az árak csökkenésében, ami a fogyasztók számára kedvezően befolyásolhatja a vezetékes és mobil-előfizetői forgalmi szolgáltatások díjszintjét is.



A 2011-ben a 4-es és 5-ös piacon azonosított jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók az infrastruktúrához való hozzáférés és a közeli bitfolyam-hozzáférés nagykereskedelmi szolgáltatást költségalapú díj alkalmazásával kötelesek nyújtani a referenciaajánlatok jóváhagyásának keretében. A referenciaajánlatok eljárása 2012-ben zárul.

Az 5-ös, szélessávú hozzáférési piacon az országos bitfolyam-hozzáférést az azonosított három jelentős piaci erejű szolgáltató a határozatban foglalt módszerrel kialakított díj alkalmazásával köteles nyújtani. Az így szabályozott nagykereskedelmi ár mint árplafon abszolút határt szab a nagykereskedelmi árazásnak, így segítve az alternatív szolgáltatók e nagykereskedelmi szolgáltatásokra épülő kiskereskedelmi szolgáltatásainak versenyképességét, a kiskereskedelmi árak csökkenését, s egyúttal a szélessávú piacon célul kitűzött penetrációnövelést.

A kötelezett szolgáltatók a határozatbeli módszer alkalmazásával kialakított díjaik alapját képező számításukat évente kétszer kötelesek benyújtani az NMHH elnöke számára.

Az árszabályozással biztosítható, hogy a nagykereskedelmi árak a tényleges kiskereskedelmi ártendenciáknak megfelelően, e tendenciát megfelelő gyakorisággal (a határozat szerint 6 hónaponként) monitorozva változzanak. A kötelezett szolgáltatók által benyújtott alapadatokat és számításokat a hatóság ellenőrzi, jóváhagyja, és meghatározott esetekben módosítja, majd az NMHH elnöke megállapítja a nagykereskedelmi szélessávú szolgáltatások minimális árrését és maximális nagykereskedelmi árát.

Az NMHH elnöke által jóváhagyott díjak mint input költségek jelennek meg a jogosult szolgáltatóknál azok kiskereskedelmi ajánlataiban.

A szélessávú hozzáférések piacán kirótt „költségalapúság és díjak ellenőrizhetősége” kötelezettség teljesítése során a kötelezett szolgáltatók a 2011. év folyamán kétszer, az Eht. hatálybalépése óta összességében 12. és 13. alkalommal nyújtották be adatszolgáltatásukat az ármegállapításhoz. A 13. alkalommal benyújtott adatszolgáltatás már az új, 2011-ben megjelent 5. piaci határozat szerint történt.

A szabályozás következtében a kiskereskedelmi és a megállapított nagykereskedelmi árak kedvezően alakultak.

A jogosult internetszolgáltatók a legnépszerűbb díjcsomagok tekintetében árversenyt idéztek elő az inkumbensek kiskereskedelmi szolgáltatásaival szemben, ezzel ösztönözve a kiskereskedelmi árak csökkentésére a JPE-szolgáltatókat. Az inkumbensek – lassítva vagy megakadályozva a piacvesztésüket – ennek hatására kiskereskedelmi áraikat tovább csökkentették. Ez a következő időszakban a szabályozás jellegzetessége miatt a nagykereskedelmi árak további mérséklődését eredményezte.

### ***Számviteli szétválasztással kapcsolatos kötelezettségek***

A hatóság elnöke a fentebb említett piacelemzési határozataiban kiróta a számviteli szétválasztás kötelezettségét is, mely átláthatóvá teszi az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos bevételeket, ráfordításokat, biztosítja a keresztfinanszírozás és az árprés ellenőrzéséhez szükséges adatokat, valamint a nagykereskedelmi díjak kialakításával kapcsolatos üzletági bevételi, költség- és tőke megtérülési információkat. Ezzel összefüggésben ez a kötelezettség támogatja mind az átláthatósággal és az egyenlő elbánással kapcsolatos kötelezettségek, mind a költségalapú árak kialakításának ellenőrzését, valamint elősegíti a globális túlzó árazás, keresztfinanszírozás és egyéb árjellegű versenyproblémák felismerését is. E kötelezettség keretében a kötelezettek a tárgyévét követő év június 30-áig benyújtották kimutatásaikat az NMHH elnökének. A beadványok jóváhagyása a jogszabályi előírások szerinti eljárás keretében lezajlott.

### ***Piaci árszabályozás a hatóság által épített költségmodellből számított díj felhasználásával***

Az NMHH 2010-ben továbbfejlesztette egyik jelentős szabályozó eszközét, a szabályozott mobilszolgáltatások árképzését támogató, alulról felfelé építkező költségszámítási modelljét, és számítási eredményeinek felhasználásával 2011-ben megállapította a következő szabályozási időszakra vonatkozó szabályozott árakat. E szabályozó eszköznek hatása van az elektronikus

hírközlési piacok működésére és az eltérő (mobil-, vezetékes) technológiákat alkalmazó szolgáltatók piaci súlyának alakulására, továbbá a versenyfeltételek megfelelő alakulására is.

Az új modell végeredménye a hatósági gyakorlat szerint célárként funkcionál, amelyet évek alatt lépcsőzetesen kell elérniük a szolgáltatóknak (glide path). A lépcsőzetességet indokolja, hogy a szolgáltatók gazdálkodását ne érje drasztikusan az évek óta tapasztalható bevételecsökkenés.

A hatóság 2011-ben elindította a nagykereskedelmi vezetékes híváskezdeményezés és hívásvégződtetés árazásának eszközéül szolgáló hatósági költségmodell felépítését is.

Az EU bizottsága 2009. május 7-én ajánlást adott ki a helyhez kötött és mobilvégződtetési díjak szabályozói kezeléséről<sup>39</sup>, amelyben részletezi a mobil- és vezetékes hívás-végződtetés vonatkozásában azokat a módszertanokat és szempontokat, amelyeknek alkalmazását az európai szabályozói gyakorlat egységesítése céljából követendőnek ítél. E szempontok alapján egységes elvek szerint felépülő modell használata javasolt, amely egy hatékony szolgáltató költségeit képezi le, és a költségeknek nem múltbelieknek, hanem folyó áron számítottaknak kell lenniük. A modellben szerepel a technológiai hatékonyság, továbbá az Európai Bizottság meghatározta, hogy mely költségelemeket kell figyelembe venni, és melyeket nem.

Ezen előírás alapján már felépült a mobilköltség-számítási modell, amelynek eredménye beépült a 2011-es 7. piaci határozat döntéseibe. A hatóság a bizottsági ajánlást egy vezetékes modellben is meg akarja valósítani, ezért fogott bele az év második felében egy újabb nagy jelentőségű szabályozás-módszertani munkába. A vezetékes költségmodell felépítése 2012-ben fog befejeződni, és ugyancsak 2012-ben kerül majd sor az eredmények felhasználására a 2-es és 3-as piaci határozatokban.

A hatóság a vezetékes modell felépítésébe bevonta az érintett szolgáltatókat is. Tartott nyilvános meghallgatást és több szolgáltatói konzultációt is a témában, hogy a lehető legszélesebb tudás- és információbázisra támaszkodva megfelelő díjak születhessenek.

E munkához a hatóság egy távközlési modellépítésben jártas nemzetközi tanácsadó cég segítségét is igénybe veszi ugyanúgy, mint a mobilmodell fejlesztésekor.

### **Kiskereskedelmi árellenőrzések**

Mivel az inkumbens szolgáltatók piaci erőfölénye továbbra is fennállt, a hatóság a 2010. évi piacelemzési határozatában is kiszabta a túlzott árazás tilalma kötelezést oly módon, hogy a vezetékes telefon-piacon korlátozta az előfizetői hozzáférés díjának emelését. A határozat szerint ezen árak emelésének mértéke nem haladhatja meg az éves fogyasztói árindex mértékét.

A kirótt kötelezettség ellenőrzésére a hatóság 2011-ben vizsgálatokat végzett az érintett szolgáltatók (Magyar Telekom, Invitel, UPC) esetében. A 2010-re vonatkozó ellenőrzések kedvező megállapítással zárultak. A vizsgálatok eredményei azt mutatták, hogy egyik érintett szolgáltató sem szegte meg a túlzott árazás tilalmát, az áremelések nem haladták meg a megengedett mértékeket. (A Központi Statisztikai Hivatal számításai szerint 2010-ben 4,9% volt az infláció.) 2010-ben a Magyar Telekom és az Invitel emelte a vezetékes telefon hozzáférési árát, de az összesített árindexek (102,9, illetve 101,8%) nem érték el az infláció szintjét. A UPC árai pedig az előző évhez viszonyítva 1,6%-kal csökkentek.

A piaci folyamatok és a következetes szabályozói magatartás eredményeként a szolgáltatók kiskereskedelmi árpolitikájában változás következett be az elmúlt években. Míg 2005-ben mindhárom szolgáltató megszegte az ársapka-kötelezettséget, az azt követő időszakban a szolgáltatók vezetékes telefon-hozzáférési díjaikat csak mérsékelten, a megengedett inflációs értéken belül emelték, illetve árcsökkenés is előfordult.

### **A fogyasztók indokolatlan megkülönböztetésének tilalma**

A piacelemzési határozat 2010-ben kötelezettségként írta elő a vezetékes hozzáférési piacon a fogyasztók indokolatlan megkülönböztetésének tilalmát, mivel a szolgáltatók képesek lehetnek

<sup>39</sup> Commission Recommendation of 7.5.2009 on the Regulatory Treatment of Fixed and Mobile Termination Rates in the EU.

arra, hogy a hozzáféréseken keresztül az egyes, kizárólag határozott idejű szerződéssel igénybe vehető díjcsomagok határozott idő eltelte előtti felmondását, illetve e díjcsomagokról való más díjcsomagra való váltását indokolatlan feltételek támasztásával akadályozzák meg. A határozat szerint felmondás esetén csak a kedvezményekkel, illetve a költségekkel arányos kötbér tekinthető indokolt feltételnek.

A hatóság első ízben 2008-ban, ellenőrzési eljárás keretében vizsgálta a kötelezettség teljesítését a Magyar Telekom esetében – a szolgáltatók között egyedül –, és azt találta, hogy egyes díjcsomagjai igénybevételi feltételeivel, kötbérszámítási módszerével megszegte a kötelezettséget, mivel költségeivel nem tudta elfogadhatóan indokolni a kötbér mértékét és számítási módszerét.

A hatóság 2011-ben újabb piaci információkat gyűjtött be annak feltárására, hogy változtattak-e a szolgáltatók szerződéskötési gyakorlatukon, módosították-e a határozott idejű szerződésekhez kapcsolódó szankcióik mértékét vagy azok kiszabásának elvét. Az NMHH az ÁSZF-ek és a honlapokon található információk alapján megállapította, hogy a 2008. őszi állapothoz képest egyik szolgáltatónál sem történt jelentős változás a kivetett kötbér mértékére és számításának elvére vonatkozóan, a Magyar Telekom által folytatott gyakorlat pedig továbbra sem felel meg az előírtaknak.

A 2011 augusztusától hatályos módosított Eht. is rendelkezett az előfizetői szerződések felmondásához kötődő szankciókról. Az Eht. 134. §-a kiegészült a (15) bekezdéssel, amelynek értelmében a kedvezmény igénybevételével kötött határozott idejű előfizetői szerződés idő előtti megszüntetéséhez kötődő szankció esetén csak a már igénybevett kedvezmény összegét kérheti vissza a szolgáltató. A jogszabály a kötelezettséget a határozott idejű szerződést alkalmazó valamennyi távközlési szolgáltatóra kiterjesztette.

### **Egyéb kapcsolódó tevékenységek**

#### *Ármonitoring és árelemzések*

A hatóság 2011-ben tovább fejlesztette kiskereskedelmi ármonitoringra vonatkozó tevékenységét. A meglévő vezetékes és mobiltelefon-szolgáltatások áradatbázisa kiegészült a legjelentősebb internetszolgáltatások adataival. A rendelkezésre álló adatok alapján árelemzések készültek a jelentős piaci erejű helyhez kötött és mobiltelefon-szolgáltatók, valamint a legjelentősebb internetszolgáltatók díjcsomagjai árának 2011. évi alakulásáról. Külön elemzés mutatta be az egybecsomagolt szolgáltatások árának alakulását.

Az árelemzési munkák megalapozása érdekében számítások készültek az OECD fogyasztói kosár módszertana alapján kialakított átlagos havi költségmutató szolgáltatáscsomagonkénti értékére.

#### *Kötelezettségek módszertanához kapcsolódó hatásvizsgálatok*

A hatóság 2011-ben a piacelemzés során kirótt kötelezettségek hatásának vizsgálata céljából elvégezte a „nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés” megnevezésű piacon (5. piac) kirótt „költségalapúság és díjak ellenőrizhetősége” kötelezettség vonatkozásában alkalmazott szabályozás elemző vizsgálatát. E munka keretében megtörtént a nagykereskedelmi, illetve a kapcsolódó kiskereskedelmi piac szerkezetének részletes feltérképezése (kis- és nagykereskedelmi értékesítések elemzése révén), továbbá e szabályozás közvetlen és közvetett hatásainak elemzése, valamint a szabályozás kívánt hatásait elősegítő súlypontok, lehetőségek azonosítása.

A hatóság a számviteli szétválasztás szabályainak felülvizsgálata, felhasználói célzatú és módszertani fejlesztése érdekében a 2011. évben átfogó projektet indított. A projekt célja a számviteli szétválasztási kötelezettség nemzetközi gyakorlatának megismerése, ajánlások megfogalmazása a nemzetközi tapasztalatok alapján, közgazdasági elméleti alapokon való felülvizsgálat révén a szabályrendszer fejlesztése, a piacok szabályozási eltéréseinek vizsgálata és szükség szerint egymáshoz közelítése – azaz e szabályozói számviteli eszköz tartalmi fejlesztése a felhasználás elősegítése érdekében. A feladat várhatóan 2012 első felében fejeződik be.



## A felhasználók érdekeinek védelme, a szolgáltatók tevékenységének felügyelete

A konvergens hatóság egyik fontos feladata jogelődjéhez hasonlóan az, hogy az elektronikus hírközlési és a postai szolgáltatások területén, valamint a jogszabályban meghatározott berendezésfajták értékesítésével kapcsolatban végzett felügyeleti tevékenységével védje a szolgáltatások igénybevevőinek és a korlátos erőforrások jogosult használóinak garanciális jogait, valamint fenntartsa a tisztességes és hatékony verseny feltételeit. Ennek eszköze az Eht. hatálybalépése óta hagyományosan a piacfelügyeleti tevékenység volt. A piacfelügyelet nem csupán ellenőrzést és feltárt jogsértések megszüntetését célzó tevékenységet jelent, hanem az érintett hírközlési piac változásainak figyelemmel kísérését, elemzését, és szükség esetén jogalkotás kezdeményezését is. A 2011. év folyamán az Eht. módosítása nyomán a felügyeleti eszköztár gazdagodott az általános hatósági felügyelet intézményével, a piacfelügyelet szabályai pedig változásokon mentek át. Az új szabályok alapján mindkétféle felügyeleti tevékenység az elektronikus hírközlési szabályok megtartásának ellenőrzését és a talált eltérések megszüntetését célozza.

A közöttük lévő legfontosabb különbség a fókuszban van: a piacfelügyelet célja az elektronikus hírközlési piac zavartalan és eredményes működésének elősegítése, a hírközlési tevékenységet végzők, előfizetők és felhasználók érdekeinek védelme és a tisztességes és hatékony piaci verseny fenntartása. Ennek megfelelően a piacfelügyelet körébe tartozó hatósági ellenőrzések és eljárások mindig hivatalból indulnak, és jellemzően a piac egy-egy nagyobb szeletét fedik le. A lefolytatott eljárások eredményeként a hatóság egységes és egybefoglalt, minden ügyfélre kiterjedő határozatot hoz, amely értékeli a vizsgált szolgáltatások körében a jogszabályi előírások érvényesülését, az eljárás során feltárt jogsértéseket, és meghatározza a hatóság által indokoltnak tartott jogkövetkezményeket. Emellett a határozatok ugyancsak meghatározzák a jogsértések jövőbeni megelőzése, az önkéntes jogkövetés előmozdítása és a piaci folyamatok zavartalan működését célzó állami beavatkozás javasolt irányait is.

Az általános hatósági felügyelet célja ezzel szemben annak ellenőrzése, hogy az elektronikus hírközlési tevékenységet végzők az elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabályokban, a hatóság határozataiban és az általános szerződési feltételeikben foglaltak szerint járnak-e el. Az általános hatósági felügyelet körébe tartozó eljárások mind kérelemre, mind hivatalból indíthatók, és egyedi döntésekkel zárulnak.

A kétféle felügyeleti tevékenység összekapcsolódik és kiegészíti egymást: a piacfelügyelet révén a hatóság átfogó ismereteket szerez a piaci folyamatokról, a fejlődés irányairól, és ugyancsak átfogó módon képes azt befolyásolni az eljárásokban hozott döntéseivel. Az általános hatósági felügyelet ugyanakkor jellemzően a mindennapokban előforduló jogsértéseket tárja fel, és ezáltal aprópénzre váltja a sokféle jogszabályi és hatósági előírást, így segítve elő az Eht. alapelveinek és céljainak minél teljesebb érvényesülését.

A 2011-es évben a változások év közben következtek be, és a felügyeleti tevékenység új kereteinek kialakítása év végére fejeződött be, azonban az első tapasztalatok csak a 2012-es év értékelése nyomán lesznek levonhatók.

A következőkben a terület tevékenységét öt csoportban mutatjuk be, ezek sorrendben a hírközlési, a postai és a berendezés általános hatósági és piacfelügyelettel, a kérelem alapján folytatott eljárásokkal és a felügyeleti szankciókkal foglalkoznak.

Az általános hatósági felügyeleti és a piacfelügyeleti tevékenység alapját az évente kidolgozott és elfogadott **piacfelügyeleti általános hatósági felügyeleti és ellenőrzési terv** jelenti. Ez tartalmazza azokat a kiemelt vizsgálati területeket, amelyekben a hatóság megítélése szerint a piaci információk, a korábbi években folytatott ellenőrzések, eljárások és a fogyasztói panaszok alapján átfogó ellenőrzések végrehajtására van szükség. A tervben kerülnek meghatározásra azok az utóellenőrzések is, amelyek a korábbi években előírt szolgáltatói kötelezettségek teljesítéséről hivatottak visszajelzést adni. A terv teljesítéséről negyedévente és az év végén összefoglaló jelleggel beszámoló készül, amely a tervvel együtt nyilvánosan is közzétételre kerül. Ennek célja, hogy a szolgáltatók és a közvélemény számára egyaránt tájékoztatást adjon a hatóság munkájáról, és egyszersmind felhívja a figyelmet a piacon talált problémákra,

jogsértésekre. Az ellenőrzési eredmények és az alkalmazott szankciók nyilvánossága pedig elősegíti az önkéntes jogkövetést is. A tervben kitűzött feladatokon kívül a hatóság év közben is indít hivatalból ellenőrzéseket olyan esetekben, amikor a rendelkezésre álló adatok, bejelentések az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok megsértését valószínűsítik.

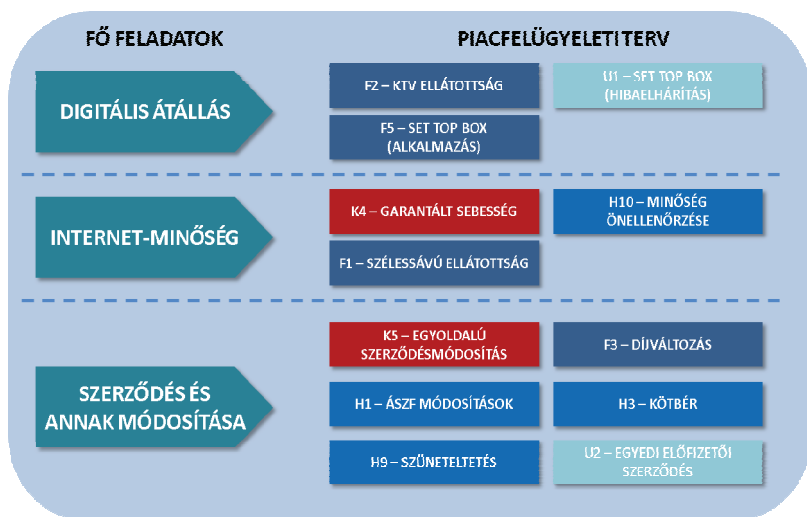
A terv szerinti és a terven kívüli, hivatalból indított ellenőrzések mellett a hatóság **kérelem** (postai szolgáltatások esetében **panasz**) alapján is eljár, vizsgálva, hogy az ügyfél által jelzett konkrét ügyben a szolgáltató megtartotta-e az irányadó jogszabályokat, illetve a saját, szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételeit. Ezek a kérelmek értékes információforrást jelentenek a piacfelügyeleti munkában, mivel a legközvetlenebb módon jelzik a hatóság számára a piacon meglévő problémákat. Ezért elemzésükkel az egyéni ügyeken túlmutató következtetések levonására is mód nyílik, amelyek a piacfelügyelet súlyponti területeinek meghatározásánál használhatók fel.

A felügyeleti tevékenység elsődleges célja a feltárt jogsértések megszüntetése és annak biztosítása, hogy hasonló jogsértések a jövőben ne fordulhassanak ismételt elő. Ezért a fokozatosság elvével összhangban hatósági szankciók alkalmazására akkor kerül sor, ha az egyéb rendelkezésre álló eszközök nem vezettek eredményre, vagy a jogsértést az elmarasztalt szolgáltató ismételt elköveti. A formális eljárások és szankciók mellett a jogkövető magatartás elérésében nagy szerep jut az informális (soft law jellegű) eszközöknek, így az érintettekkel folytatott hatósági egyeztetéseknek és a tájékoztató kampányoknak. Ezen a területen a felügyeletért felelős szervezeti egységek a média- és hírközlési biztossal is együttműködnek.

## A piacfelügyeleti terv végrehajtása

A 2011-re vonatkozó terv három nagy témakörben vizsgálta az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok betartását. A digitális átállás sikerességének biztosítása érdekében a hatóság elvégezte a kábeltelevíziós ellátottsággal kapcsolatos felmérést, a set-top-boxok alkalmazási lehetőségeinek vizsgálatát a platformsemlegesség szempontjából, továbbá a set-top-boxszal

igénybe vehető szolgáltatások esetén a hibaelhárítás megfelelőségét.



1. ábra

Tekintettel arra, hogy az információalapú társadalomban elengedhetetlen a jó minőségű internetszolgáltatás, a hatóság az általános szerződési feltételek alapján közzéteszi az egyes díjcsomagokban kínált sávszélességet, és az ehhez tartozó garantált sebességet (melyet a szolgáltatónak mindig teljesítenie kell), valamint ezek arányát; így lehetőséget nyújt a felhasználók számára, hogy minden lényeges

információ birtokában válasszanak szolgáltatót és szolgáltatást. Az internet esetében gyakoriak az alacsony sebességre és a szolgáltatás akadozására vonatkozó kérelmek, bejelentések. Ezért a hatóság ellenőrizte azt, hogy a szolgáltatók hogyan ellenőrzik a szolgáltatás minőségét, és annak nem megfelelősége esetén megteszik-e a szükséges intézkedéseket.

A harmadik nagy témakör az előfizetői szerződés és annak módosítása. Az elektronikus hírközlésben – az előfizetői szolgáltatások tekintetében – garanciális szerepe van a szerződésnek; ez tartalmazza a feleket megillető jogokat és kötelezettségeket, a díjat, a minőségre vonatkozó szolgáltatói vállalásokat. Különösen kritikus kérdés a szerződés módosítása. A nagy előfizetői körből adódóan a szolgáltatók tömegesen kötnek szerződéseket, általános szerződési feltételeket és ún. blanketszerződéseket alkalmaznak, hiszen minden egyes előfizetővel e helyzetben nincs lehetőség az egyéni megállapodások megkötésére. A tömeges szerződéses állomány következtében a szolgáltatóknak lehetőségük van a szerződés egyoldalú módosítására, azonban csak szigorú törvényi korlátok között. A hatóság mind a szerződéseket, mind azok módosításait 2011-ben több témakörben is ellenőrizte.

Tekintettel a 2011-ben történt folyamatos jogalkotásra, a változó elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokra, a hatóságnak piacfelügyeleti tervét év közben is módosítani kellett, vagy azért, mert a tervben meghatározott vizsgálandó kérdés a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe került, vagy azért, mert az új szabályozás oly mértékben eltért a korábbitól, hogy az értelmetlenné tette az ellenőrzést. Ebből következően kikerült a tervből:

- a digitális átálláshoz kapcsolódó marketingtevékenységre vonatkozó felmérés (F4);
- a call centeren keresztül elérhető telefonos ügyfélszolgálatok ellenőrzése (H6);
- a WLAN-hálózatok<sup>40</sup> rádiós berendezéseinek ellenőrzése (H9).

Több feladat – melyek összefüggésben vannak a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók azonosításával kapcsolatos eljárásokkal – végrehajtása 2012-re húzódik át (F1 – szélessávú felmérés, valamint a piacsabályozási határozatok végrehajtásának ellenőrzése).

<sup>40</sup> Vezeték nélküli helyi hálózat, amely közeli számítógépek összekapcsolását teszi lehetővé.

### ***Az ellenőrzés alá vont szolgáltatók kiválasztása***

Az *indokolt módon való eljárásnak* és a *hatékonyságnak* mint eljárási alapelveknek<sup>41</sup> való megfelelés érdekében a hatóság az ellenőrzés alá vont szolgáltatókat **előzetes elemzés** alapján választja ki.

Az egyedi kérelmek, a hatóság tudomására jutott egyéb tények meghatározzák azokat a problémákat, melyekkel a hatóságnak foglalkoznia kell. Az ellenőrzendő szolgáltatás vagy valószínűsíthetően jogsértő gyakorlat meghatározását követően ki kell választani azt a szolgáltatói kört, melynek vonatkozásában a hatóság a vizsgálatot lefolytatja.

A szolgáltatók kiválasztására irányuló elemzés figyelembe veszi a rendelkezésre álló **hatósági erőforrásokat**, és az egész vizsgálandó sokaságot jól jellemző 10-20%-os reprezentatív minta alapján meghatározza a vizsgálandó szolgáltatói kört, azt is figyelembe véve, hogy a vizsgálat lehetőleg **minél nagyobb előfizetői létszámot érintsen**. Másik fontos alapszabály, hogy az adott évben az azonos szolgáltatási területen működő, közel azonos nagyságú előfizetői körrel rendelkező szolgáltatókat egy, vagy lehetőleg ugyanannyi tervfeladat érintsen. E szabály biztosítja az *egyenlő elbánás* elvének érvényesülését.

Értelemszerűen nincs szükség az érintett szolgáltatói kör mintavételes meghatározására, amennyiben az ellenőrzés vagy felmérés valamennyi szolgáltatóra kiterjed, vagy az eljárás alanyai csak jogszabályban meghatározott szolgáltatók lehetnek, mint pl. az elnöki hatáskörbe tartozó (korábban: tanácsi) ügyek esetében a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók, az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatások esetében az e tárgyban a miniszterrel szerződést kötött, vagy a miniszter által kijelölt szolgáltatók.

Az **utóellenőrzések esetében** pedig azon szolgáltatók vizsgálatára kerül sor, amelyeket a hatóság korábban felhívott az önkéntes jogkövetésre, vagy határozatban számukra kötelezettséget írt elő, illetve velük szemben bírságot alkalmazott.

További általános szabály, hogy a hatósághoz tájékoztatási igénnyel fordulók, valamint az eljárások lefolytatását kérő ügyfelek által jelzett problémákra a hatóságnak reagálnia kell, és az egyedi ügyekben jelentkező jogsértéseket általános jelleggel, akár a szolgáltató teljes tevékenységének felülvizsgálatával, akár az adott tárgyban érintett valamennyi szolgáltató ellenőrzésével kell elhárítania. Ezen esetekben a vizsgálandó szolgáltatói kört vagy szolgáltatási területet közvetett módon a hatósághoz forduló ügyfelek határozzák meg.

Az ellenőrzés alá vonandó szolgáltatók kiválasztása során a hatóságnak úgy kell eljárnia, hogy reagáljon a benyújtott kérelmekben, illetve a hivatalból folytatott eljárásokban felmerült problémákra. A fentiekben bemutatottak mellett a hatóság „kockázatosnak” és ellenőrzendőnek tartja minden olyan szolgáltató magatartását, amely az egyszerűen teljesíthető, jogszabályban előírt adatszolgáltatási kötelezettségét nem teljesíti. E szolgáltatók esetében nem érvényesülnek a kiválasztásra vonatkozó általános szabályok, és az adott szolgáltató esetében sor kerülhet egy éven belül több szempontú (több tervfeladatot érintő) ellenőrzésre is. E kiválasztási szempont alkalmazásának másik célja a hatósági nyilvántartások hitelességének biztosítása, hiszen e nyilvántartások az elektronikus hírközlési és a postai szolgáltatások vonatkozásában garanciális jelleggel bírnak.

### ***Statisztikai adatok***

A 2011-es évben az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat érintő tervfeladatok végrehajtása során a lefolytatott eljárások, elrendelt adatszolgáltatások, illetve helyszíni ellenőrzések összesen **1561** szolgáltatót érintettek (egy szolgáltatót több feladat is érinthetett). A postai piacfelügyelet körében – az egyetemes szolgáltatót is beleértve – **60** szolgáltató ellenőrzésére került sor, ezen belül **30** nyilvántartásban nem szereplő, bejelentés nélkül működő, valószínűleg postai szolgáltatást ellátó szervezet vizsgálatát végezte el a hatóság. A berendezések piacfelügyelete összesen **255** berendezéstípust érintett.

---

<sup>41</sup> Eht. 24. §.

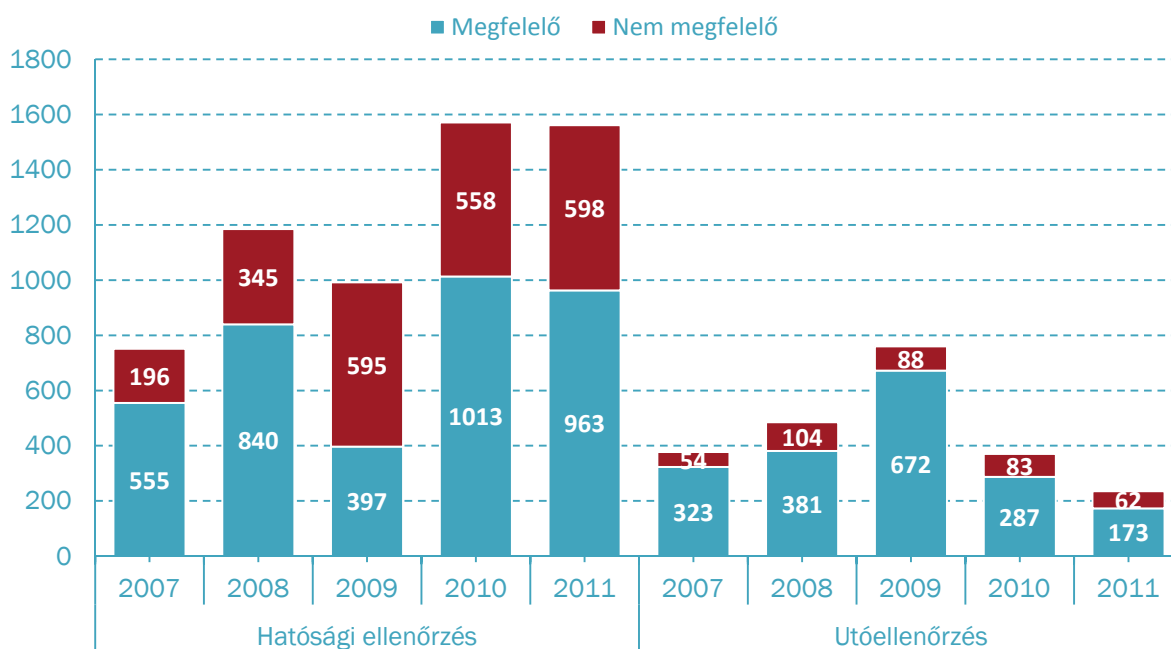
A hatóság továbbá **339** forgalmazónál, összesen **13 872** eszközre kiterjedően ellenőrizte, hogy a forgalmazás során a digitális földfelszíni műsorterjesztési szolgáltatás vételére alkalmas készülékek el vannak-e látva a jogszabályban előírt tájékoztatással, útmutatóval.

Az ellenőrzési adatok alapján látható, hogy a piacfelügyeleti terv végrehajtása során az ellenőrzések 38%-ában jogsértő általános szerződési feltételeket vagy szolgáltatói gyakorlatot talált a hatóság, ami a terv készítése során azonosított problémák relevanciáját mutatja. A hatóság az év során sem észlelt más olyan, a tervben nem szereplő problémás eseteket, amelyek nagyszámú előfizetőt érintettek volna.

Megállapítható az is, hogy az előző évekhez hasonlóan magas (közel 90%-os) volt a szolgáltatók jogkövetési hajlandósága, vagyis túlnyomó többségben külön hatósági eljárás és szankció nélkül, önkéntes jogkövetés keretében eleget tettek a hatósági ellenőrzés eredményeként kiadott felhívásokban foglaltaknak.

## 1. diagram

### Az ellenőrzések összefoglaló adatai, 2007–2011



### A piacfelügyeleti terv céljainak érvényesülése az elektronikus hírközlési szolgáltatások területén

A hatóság 2011-es elektronikus hírközlési szolgáltatásokra és a berendezésekre vonatkozó piacfelügyeleti tervét hármas stratégiai cél alapján építette fel. Segítse elő a **digitális átállás** sikerességét, lehetőség szerint növelje az **internetszolgáltatás minőségének** színvonalát, illetve biztosítsa az előfizetői szerződések és azok módosításainak jogszerűségét.

#### Digitális átállás

Az előző évekhez hasonlóan a hatóság a kábeltelevíziós szolgáltatások elterjedtségének elemzésével (F2) fontos információkat szerzett a hálózatok jellemzőiről, kiépítettségéről, az ellátatlan területekről. Felmérte még a hatóság, hogy az egyes digitális műsorterjesztést végző szolgáltatók által alkalmazott set-top-boxok mekkora arányban alkalmasak más szolgáltató vagy más platform szolgáltatásainak igénybevételére, a szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez köti-e a set-top-box megvásárlását, illetve a készülékek milyen szolgáltatásokat, többletszolgáltatásokat biztosítanak (F5). Egy további tervfeladat (BEP5) foglalkozott annak az

előírásnak a teljesítésével, mely szerint a kiskereskedelmi forgalomba kerülő eszközök közül az MPEG-4 digitális vevődekódereken, valamint az ilyen dekóderekkel ellátott televíziókészülékeken, továbbá ezek csomagolásán egyértelműen és jól olvashatóan fel van-e tüntetve „A készülék alkalmas a magyarországi földfelszíni, szabad hozzáférésű digitális televíziós műsorszórás vételére” felirat. A hatóság vizsgálta azt is, hogy az MPEG-4-vételre nem alkalmas televíziókészülékekhez mellékelik-e azt az egyértelmű írásos tájékoztatót, hogy magyarországi földfelszíni digitális vételre kizárólag külön MPEG-4-vételre alkalmas digitális vevődekóder csatlakoztatásával válik alkalmassá. A műsorterjesztési piacon a set-top-box segítségével igénybe vehető digitális platformokon 2010-ben a hibaelhárítás kapcsán már vizsgált és nem megfelelő hibakezelési eljárást alkalmazó szolgáltatók utóellenőrzése arra irányult, hogy betartják-e a felhívásokban foglaltakat (U1). Az utóellenőrzés megállapította, hogy a hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete és nyilvántartása több szolgáltató esetében nem megfelelő.

#### *Az internetszolgáltatás minősége*

A hatóság több éve folyamatosan ellenőrzi (és 2012-ben is ellenőrizni fogja), hogy az internetszolgáltatók a meghirdetett sáv szélesség mellett feltüntetik-e az általános szerződési feltételeikben a garantált le- és feltöltési sebességeket is (K4). A szolgáltatók 25%-ának gyakorlata ebben a kérdésben nem volt jogkövető. Az ügyfelek a garantált minőségi mutatók ismerete nélkül nem kaptak a szolgáltatások jellemzőivel és igénybevételük feltételeivel kapcsolatban megbízható, átlátható és naprakész információt, ezért a hatóság felhívta a szolgáltatókat a jogszerű gyakorlat folytatására. A szolgáltatók alapvető kötelezettsége, hogy a szolgáltatás minőségének ellenőrzésével, a minőség helyreállításával kapcsolatban minden szükséges intézkedést megtegyenek. Az ellenőrzés (H10) megállapította, hogy az ellenőrzött szolgáltatók 60%-a (43 szolgáltató) nem tesz eleget a minőség ellenőrzésére vonatkozó követelményeknek.

#### *Az előfizetői szerződés és annak módosítása*

**Az előfizetői panaszok kialakulásához vezető helyzetek elkerülése érdekében** a hatóság hivatalból vizsgálta az egyedi előfizetői szerződések jogszerűségét (U2). E témában a hatóság az utóbbi években már számtalan ellenőrzést végzett, és a feltárt jogsértések miatt súlyos szankciókat alkalmazott, tekintettel arra, hogy e szerződés az, mely valamennyi releváns információt tartalmazza az előfizető számára a szerződés megkötésekor. A 2007 óta folyamatosan végzett ellenőrzés eredményeként a hibás blankettaszerződések aránya a harmadára csökkent.

A hatóság annak érdekében, hogy a jogsértéseket megelőzze, még a hatálybalépés előtt ellenőrizte a hatósághoz a hatálybalépést megelőzően 30 nappal benyújtott ÁSZF-módosítások jogszerűségét (H1), és amennyiben jogsértést talált, felhívta a szolgáltatót arra, hogy a módosítást ne léptesse hatályba, vonja azt vissza.

Az általános szerződési feltételek jogszerűségét más szempontból is vizsgálta a hatóság. Ellenőrizte azt, hogy a szolgáltatás nem megfelelő minősége és a hibaelhárítás késedelme esetén fizetendő **kötbérrel** kapcsolatban megfelelő feltételeket alakítottak-e ki a szolgáltatók (H3). A kötbér megfizetésével kapcsolatban folytatott vizsgálat eredménye szerint a jogsértések száma az előző évben lefolytatott vizsgálathoz képest csökkenő tendenciát mutat. Jellemző probléma, hogy a szolgáltatók az előfizető kérelméhez kötik a megfizetését, vagy díjjóváírásként alkalmazzák, illetve előfordul, hogy az összeget helytelenül számolják ki. A **szolgáltatás szüneteltetésével** kapcsolatban lefolytatott átfogó ellenőrzés (H4) szintén több jellemző jogsértést tárt fel. Így például még mindig előfordul, hogy a szolgáltatók nem tesznek megfelelően különbséget a szolgáltatás korlátozása és a szüneteltetés között, illetve olyan esetekben is alkalmazzák a szüneteltetést, amikor erre a jogszabály nem ad lehetőséget. Ugyancsak előfordult, hogy a szüneteltetést a szolgáltató olyan feltételekhez kötötte, amelyek a jogszabály alapján nem támaszthatók.



Az **egyoldalú szerződésmódosításra** a szolgáltató csak a törvényben meghatározott esetekben jogosult. Az előfizetői szolgáltatás szempontjából különösen kritikus a díj egyoldalú megváltoztatása. Az ezzel kapcsolatos vizsgálat a 13 legnagyobb, legalább 2 milliárd éves árbevétellel rendelkező hírközlési szolgáltatót érintette, annak érdekében, hogy az előfizetői díjak változásának vizsgálata a lehető legnagyobb előfizetői körre vonatkozóan történjék (F3). Az elemzés bemutatja, hogy 2010. december 31. és 2011. szeptember 1. között az egyes szolgáltatások havidíjai, illetve forgalmi díjai hogyan változtak a vizsgált szolgáltatóknál. A felmérésen túlmenően a hatóság közigazgatási eljárásban ellenőrizte az egyes szolgáltatók egyoldalú díjmódosításainak jogszerűségét (K5). Az eddig lezárult vizsgálat valamennyi szolgáltató esetében jogsértést állapított meg, további 9 szolgáltató ellenőrzése 2012-ben folytatódik.

A fenti célokon túlmenően a hatóság ellenőrizte, hogy a nyomvonalas elektronikus hírközlési létesítmények esetében (H2) olyan hálózatokon, építményeken nyújtanak-e szolgáltatást, amelyek építési engedélyekkel rendelkeznek ugyan, de a használatbavételi engedély megszerzése előtt már megtörtént az üzembe helyezésük. Az ellenőrzött hálózatok 31%-ánál állapított meg jogsértést a hatóság, mivel használatbavételi vagy fennmaradási engedély nélkül, illetve a hatóság nyilvántartásba vételének hiányában üzemeltették az elektronikus hírközlő hálózatot.

### ***Postai piacfelügyelet***

A hatóság jogszabályi kötelezettségének eleget téve minden évben ellenőrzi az egyetemes szolgáltatót terhelő kötelezettségek teljesülését (P1). Az ellenőrzés jogsértést nem tárt fel. A nyilvántartásból törölt szolgáltatók esetében (P2) a helyszíni vizsgálatok jogszabálysértést nem tártak fel, az ellenőrzések során nem merült fel a nyilvántartásból való törlési kérelmek hamisságára, a valóságnak nem megfelelő nyilatkozattételre utaló körülmény. Az egy év alatt megnövekedett szolgáltatói létszám ellenére azonban a nyilvántartásból törölt postai szolgáltatók száma is növekedett. Az adategyeztetést követően törlésre kerültek az olyan szolgáltatók, amelyek a valóságban postai tevékenységet már nem végeznek, azonban ezt a tényt önként nem jelentették be a hatóság felé.

A P3 vizsgálat eredményeként továbbá 6, addig bejelentést nem tett szolgáltató került a hatósági nyilvántartásba.

### ***Berendezések piacfelügyelete***

A hatóság a berendezések ellenőrzését négy részfeladat (BEP1-4) keretében, két típus szerinti bontásban (EMC [nagyfrekvenciás jelet vagy mellékhatást keltő berendezések] és elektronikus hírközlő végberendezések), az értékesítési módok, illetve a forgalmazók piaci helyzetének figyelembevételével végzi. Áttekintve az e területen végzett ellenőrzések adatait, megállapítható, hogy az előző évekhez viszonyítva javuló tendencia mutatkozik az ellenőrzött berendezések vizsgálati eredményeit tekintve, tehát alapvetően javultak a forgalmazott berendezések megfelelőségi mutatói. A vizsgálatok, valamint a megindított eljárások alapján tiltásra került végberendezések kellő hatást gyakoroltak a piacra, mivel 2011-ben a végberendezések immunitásvizsgálatai már jó eredménnyel zárultak.

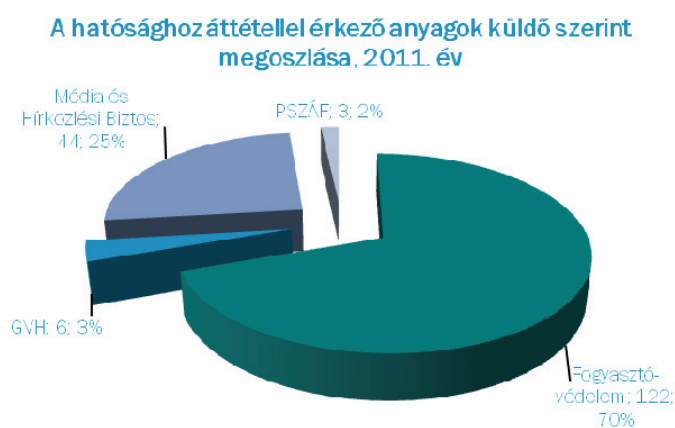
## Kérelmek, panaszok

A hatóság az Eht. 2. § b) pontja szerinti célok, alapelvek megvalósítása érdekében az Eht. 10. § m) pontja szerinti hatáskörében eljárva, sajátos fogyasztóvédelmi feladatai keretében az elektronikus hírközlési és postai szolgáltatásokat igénybe vevők beadványait (kérelmeit, bejelentéseit, a postai piacfelügyelet esetében: panaszait) kivizsgálja, és a szolgáltatók jogkövető magatartásának kikényszerítése érdekében intézkedik.

### A kérelmek általános értékelése

Bár az elektronikus hírközlési szolgáltatások felügyelete jellemzően hivatalból végzett hatósági tevékenység, azonban jogszabályi rendelkezés alapján a hatóság kérelemre (a postai szolgáltatások esetében panaszra) is eljár a fogyasztók<sup>42</sup>, felhasználók<sup>43</sup>, előfizetők<sup>44</sup> által jelzett, általuk feltételezett jogsértésekkel kapcsolatban.

1 diagram



A tapasztalatok szerint a kérelmezők nem minden esetben vannak tisztában azzal, hogy kérelmük mely hatóság hatáskörét érinti. Így a beérkező kérelmek 12%-a más hatóságtól áttétel útján érkezik az NMHH-hoz. Mivel a kérelmezők jellemzően

leginkább a fogyasztóvédelmi hatóságot keresik fel problémáikkal, így az áttételek 70%-a is onnan érkezik.

A kérelemre indult eljárásokban a hatóság ugyanazon eszközöket alkalmazhatja jogsértés megállapítása esetén, mint a hivatalból indított eljárásokban: felhívhatja a szolgáltatót jogkövető magatartás tanúsítására, kötelezheti a szolgáltatót, bírság szankciót alkalmazhat, meghatározott információk nyilvánosságra hozatalára kötelezheti a jogsértőt, vagy önmaga hozhat nyilvánosságra jogszabályban meghatározott adatokat, valamint rendelkezhet az eljárási költségek viseléséről. Fontos ugyanakkor kiemelni, hogy a fogyasztót ért konkrét jogsértést orvosolni, az esetleg elszenvedett kárt rendezni nem tudja: az a polgári bíróságok hatáskörébe tartozik. A kérelmezők többsége az erről való tájékoztatást követően már nem tett eleget a hatóság által kibocsátott hiánypótlási felhívásoknak, így ezeket az eljárásokat meg kellett szüntetni.

Ugyanakkor a hatóság feladatai közé tartozik az is, hogy valamennyi, a hírközlésben jelentkező problémát figyelemmel kíséren, és szükség esetén tegye meg a szükséges lépéseket ezek orvoslására. Ennek érdekében a hatóság a megszüntetett eljárásokat és az érdemi vizsgálat nélkül – jellemzően a hatáskör hiánya miatt – elutasított kérelmeket is elemzi és rendszerezi, így ha maga nem jogosult egy problémával kapcsolatban eljárni, akkor szükség esetén más hatóság eljárását kezdeményezheti, illetve büntetőeljárás megindítása érdekében feljelentést tehet. Ezért a kérelmek által jelzett problémák kivizsgálására hivatalból is indulhatnak eljárások.

<sup>42</sup> Eht. 188. § 28. **Fogyasztó:** bármilyen természetes személy, aki szakmáján, üzleti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.

<sup>43</sup> Eht. 188. § 26. **Felhasználó:** az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki vagy amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

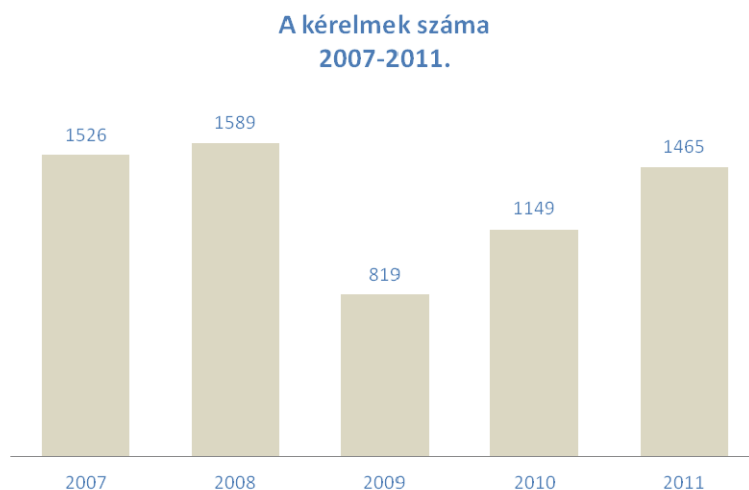
<sup>44</sup> Eht. 188. § 22. **Előfizető:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.



A beszámoló szolgáltatási területenként és szolgáltatónként mutatja be a beadványokkal kapcsolatos hatósági intézkedéseket (eljárás megszüntetése, kérelem érdemi vizsgálat nélküli elutasítása, eljárás lefolytatása), illetve a lefolytatott eljárások eredményeit annak megfelelően, hogy a benyújtott kérelmek megalapozottak voltak-e, vagy sem. 2010-től a hatóság elemzi azt is, hogy az eljárás megszüntetésének mekkora részben volt oka a kérelmek visszavonása. Ugyancsak ettől az évtől kezdve rögzíti az eljárási statisztika azt is, hogy sikerült-e a hatósági vizsgálat eredményeként az előfizetőnek a szolgáltatóval egyezsége jutnia.

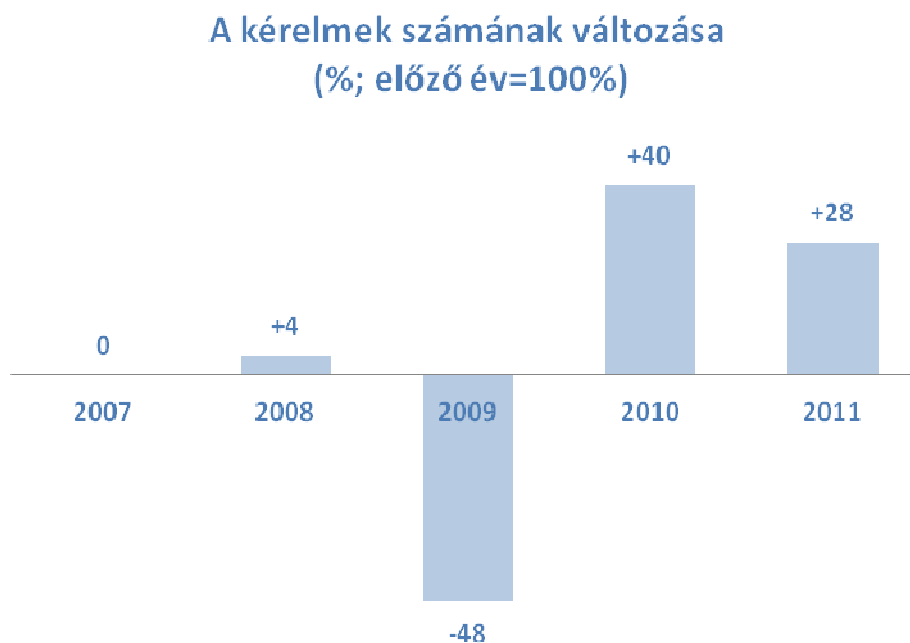
**A hatósághoz 2011-ben összesen 1465 kérelem érkezett.**

3. diagram



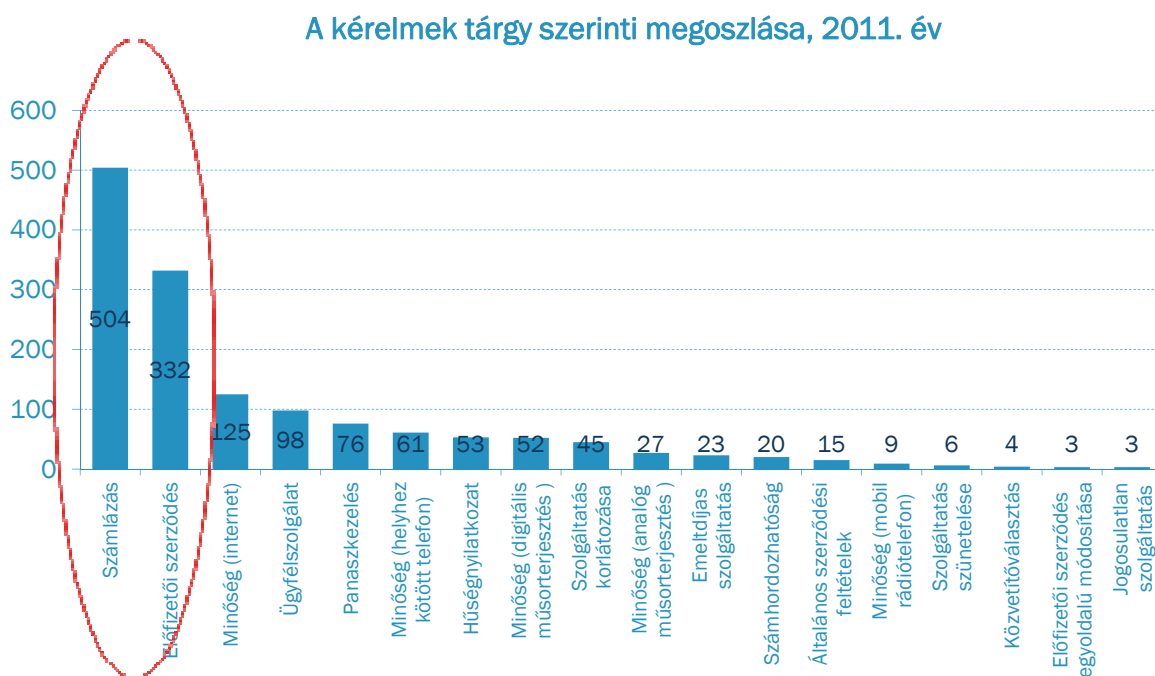
Az előző év adatait figyelembe véve megállapítható, hogy a kérelmek száma összességében több mint negyedével (28%-kal) meghaladja a 2010. évben beadott kérelmek számát.

2. diagram



A benyújtott kérelmek az **5. diagram** szerinti főbb problémaköröket érintették. Az elmúlt évekhez hasonlóan továbbra is előtérben vannak az előfizetői szerződésekkel és a számlázással kapcsolatos problémák. A szolgáltatás minőségére vonatkozó kérelmek aránya csökkenést mutatott, de jellemző, hogy az internetszolgáltatás minőségével kapcsolatban még mindig sok gond jelentkezik.

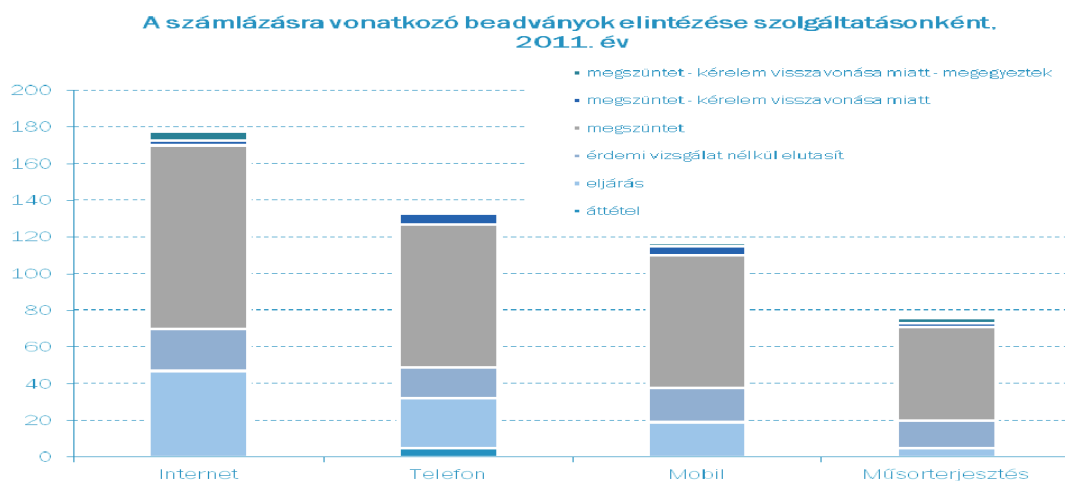
5. diagram



Az egyedi **előfizetői szerződéshez** kapcsolódnak a szerződés megkötésével, megszűnésével, teljesítésével kapcsolatos beadványok. Az utóbbi évek tapasztalata szerint is ez az egyik kritikus pontja az előfizetők és szolgáltatók közötti viszonynak, ezért a hatóság 2007 óta hivatalból, átfogó jelleggel ellenőrzi e területet.

Ugyancsak évek óta rendszeresen visszatérő probléma a **számlázás**, pontosabban az előfizető által vitatott szolgáltatói számlák és az azokhoz kapcsolódó reklamációk kérdése. Ezzel kapcsolatban ugyanakkor nehézséget jelent, hogy az egyedi jogviták rendezése bírósági útra tartozik, míg a számlázás tartalmi kérdéseinek vizsgálatára hatáskörrel a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik.

6. diagram

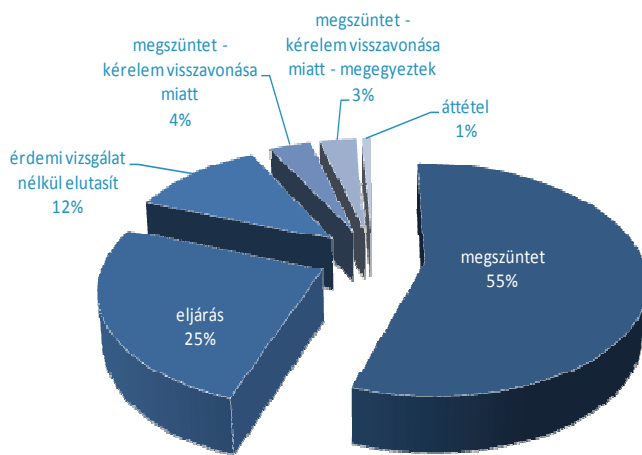


A **6. diagram** szemlélteti, hogy a számlázás tárgyában benyújtott kérelmek döntő többségében (59,7%) a hatóság megszüntette az eljárást, mert az ügyfél nem fizette meg az illetéket, jogos érdekét megfelelően nem igazolta, vagy a tényállás tisztázásához szükséges információkat nem bocsátotta a hatóság rendelkezésére. A megszüntetések okait elemezve megállapítható, hogy a kérelmezők 3,17%-a visszavonta a kérelmét, és 2% tudott megegyezni a szolgáltatóval. Az esetek 14,7%-ában a hatóság a kérelmeket hatáskör hiányában érdemi vizsgálat nélkül elutasította, mert a számla tartalmi kérdéseinek vizsgálata a fogyasztóvédelmi hatóság, míg az e tárgyhoz kapcsolódó polgári jogi igények megítélése a bíróságok hatáskörébe tartozik.

A számlákkal kapcsolatos esetek 19,24%-ában indult eljárás, ezek 50,5%-a végződött a szolgáltató elmarasztalásával.

7. diagram

A beadványokkal kapcsolatos hatósági intézkedések 2011. év



A helyhez kötött telefonszolgáltatás vonatkozásában a legnagyobb előfizetői számmal rendelkező szolgáltatóra érkezik a panaszok túlnyomó többsége, de megjelentek a más platformon (jellemzően műsorelosztó hálózaton) szolgáltatást nyújtó szolgáltatók elleni panaszok is. Ezek számossága azonban nem kiugró. Megjegyzendő, hogy mivel az előfizetők ezen szolgáltatásokat általában más szolgáltatással együtt veszik igénybe, így a számlapanaszok sem rendelhetők minden esetben csak valamely konkrét szolgáltatáshoz.

Az internet számlázásra vonatkozó beadványok száma (178 db) 2011. évben jelentősnek volt mondható. Azonban ezek nyomán mindössze 46 eljárás indult, melyek közül 29 végződött elmarasztalással. Az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségére vonatkozóan is több beadvány érkezett (125 db), ebből 25 volt megalapozott, és 13 esetben kötbérfizetésre is kötelezte a hatóság az érintett szolgáltatókat.

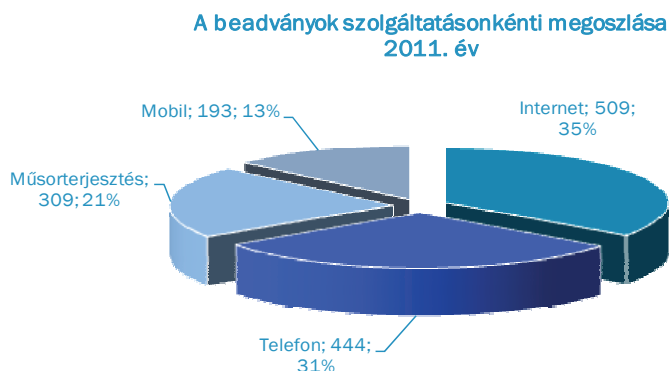
Visszatérő és jellemző probléma volt a **panaszkezelés és az ügyfélszolgálat ellátása is**, mely a nagyobb szolgáltatók esetében a tömeges ügykezelésből és a sablonszerű elintézésből, míg a kisebb szolgáltatók esetében a panaszkezelés rendszerének gyakorta fennálló teljes hiányából adódik.

**Valamennyi beadványt vizsgálva** a hatóság a 7. diagram szerinti intézkedéseket tette meg a kérelmekben foglaltak alapján. **A hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kérelmek esetében – melyek 48 szolgáltató tevékenységére vonatkoztak – 371 esetben (25%) folytatott le felügyeleti eljárást, ebből 260 (70%) beadvány megalapozottan kifogásolta a szolgáltatók tevékenységét, magatartását.**

Az esetek 55%-ában az eljárást meg kellett szüntetni (mert az ügyfél nem fizette meg az illetéket, jogos érdekét megfelelően nem igazolta, a tényállás tisztázásához szükséges információkat nem bocsátotta a hatóság rendelkezésére, vagy az ügy megoldódása miatt kérelmét visszavonta), illetve hatáskör hiányára tekintettel 12%-os arányban a kérelmeket érdemi vizsgálat nélkül el

kellett utasítani (ezekben az esetekben jellemzően polgári jogvitás ügyben fordultak a hatósághoz).

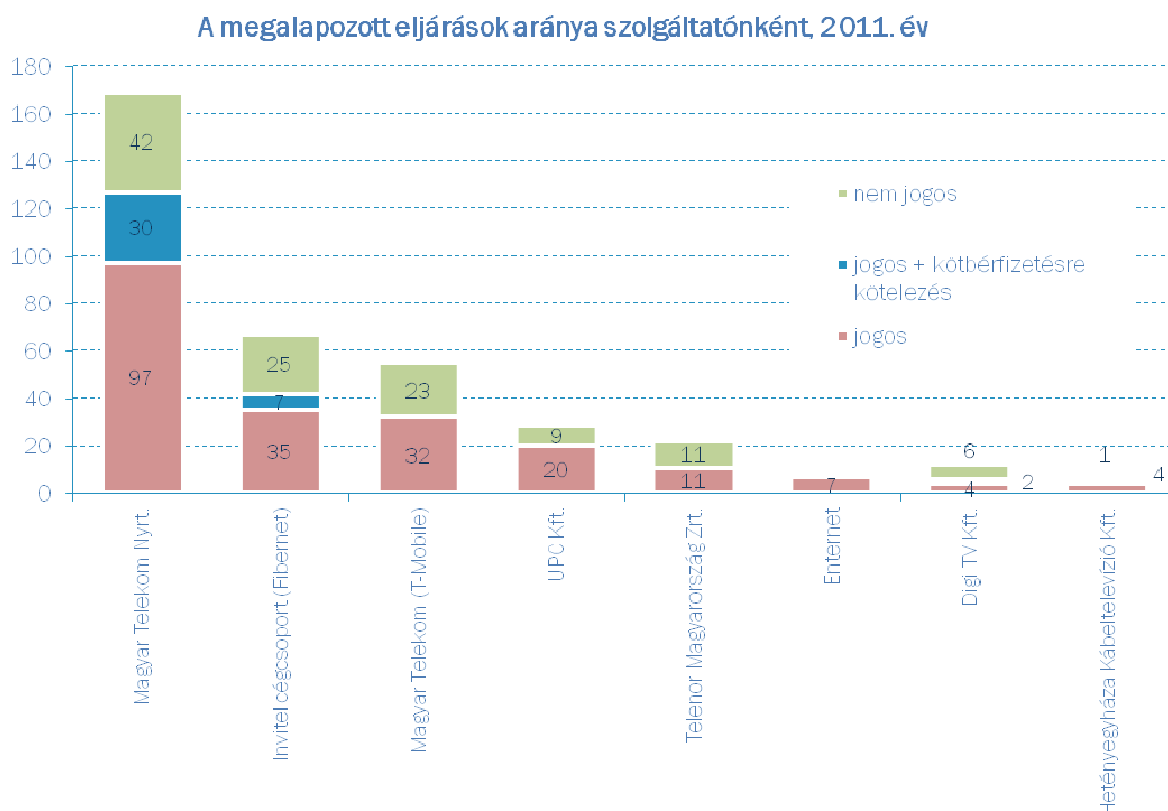
### 8. diagram



A beadványok szolgáltatásonkénti megoszlásával kapcsolatban kiemelhető, hogy az internet- és a helyhez kötött telefonszolgáltatásokkal kapcsolatosan érkezik a legtöbb kérelem, a műsorterjesztési és a mobilrádiótelefon-szolgáltatással kapcsolatos beadványok háttérbe szorultak.

A 9. diagram szolgáltatónként mutatja be a hatósághoz érkezett beadványokat és a megtett intézkedéseket.

### 9. diagram

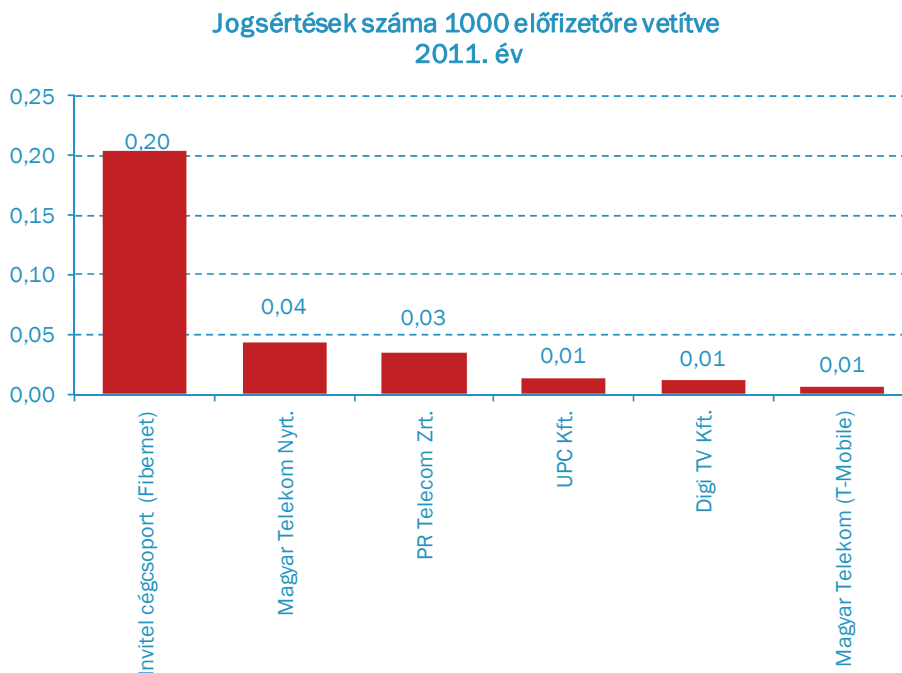


A benyújtott kérelmekkel érintett szolgáltatók sorrendjét vizsgálva két nagyszámú előfizetőt, illetve fogyasztót kiszolgáló hírközlési szolgáltató áll a lista elején, a Magyar Telekom Nyrt. és az Invitel cégcsoporthoz tartozó Fibernet Zrt.

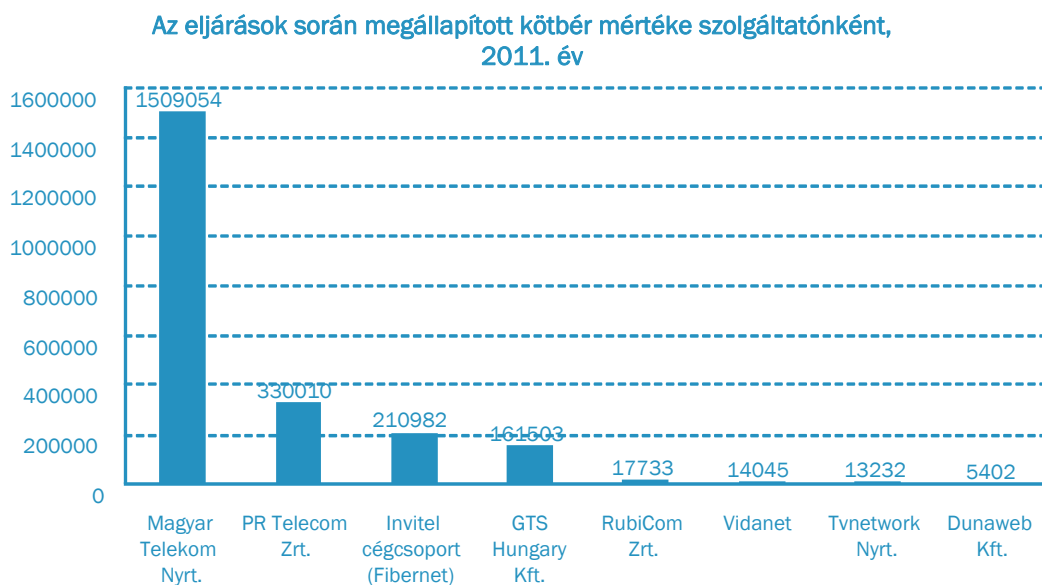
Jellemző, hogy a kérelmek jelentős részében nem indult eljárás, továbbá hogy a panaszolt jogsértés gyakran a fogyasztók nem megfelelő, hiányos, illetve félrevezető tájékoztatására vezethető vissza.

A szolgáltatók jogkövető magatartását hitelesebben mutatja be a megállapított jogsértéseknek az előfizetői számhoz viszonyított aránya (10. diagram). A jogsértések jellemzően a panaszkezelés hiányosságához, valamint a szerződések megkötéséhez, módosításához, a szolgáltatás minőségéhez, illetve a szolgáltatóváltás lebonyolításához kapcsolódnak.

10. diagram



11. diagram

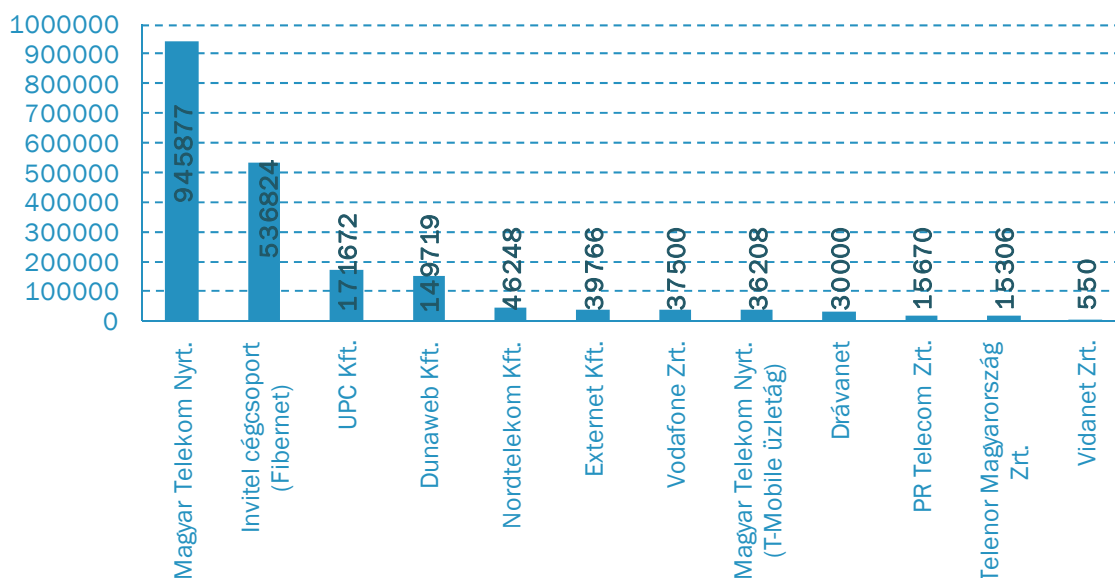


A lefolytatott hatósági eljárások során a 260 megalapozott beadványból a hatóságnak 48 esetben (19 internet-, 17 műsorterjesztési és 12 telefonszolgáltatás vonatkozásában) kellett kötbérfizetésre köteleznie a szolgáltatót. Ez a megalapozott kérelmek 18,46%-át teszi ki. A több mint 2 millió Ft értékben megállapított kötbér azt eredményezte, hogy ezekben az ügyekben a kérelmezők átlagban 47 226 Ft kötbérben részesültek (11 diagram). A kiszabott kötbér mértékét is figyelembe véve a Magyar Telekom Nyrt. volt az a szolgáltató, amely a legtöbb esetben nem tartotta be a jogszabályban, valamint az általános szerződési feltételekben meghatározott kötbérfizetéssel érintett határidőket.

Vannak azonban olyan esetek is, amikor a szolgáltató az eljárás során hibáját elismerve megegyezik az előfizetővel. A benyújtott kérelmek vonatkozásában ez a hozzáállás egyre több szolgáltató gyakorlatában fordul elő.

12. diagram

**A megegyezéssel zárult kérelemre indult eljárások során az előfizető által vitatott összegek mértéke, 2011 év**



Összehasonlítva a kiszabott bírságok és a megegyezéssel érintett összegek nagyságát a 2011. teljes évi adatokkal, megállapítható, hogy a szolgáltatók kevesebb esetben voltak hajlandók az előfizetőkkel megegyezni, bár egyre több szolgáltató hajlik ezen megoldást alkalmazni, és növekedett azon esetek száma, amikor a hatóságnak kellett eljárnia és köteleznie a szolgáltatókat az előfizetőnek jogosan járó kötbér megfizetésére.

**A hatósági eljárás megindulását követően történő megegyezések (47 db) esetében az egyes előfizetők javára több mint 43 000 Ft-ot írtak jóvá a szolgáltatók.**

### **A kérelmek értékelése szolgáltatói területenként**

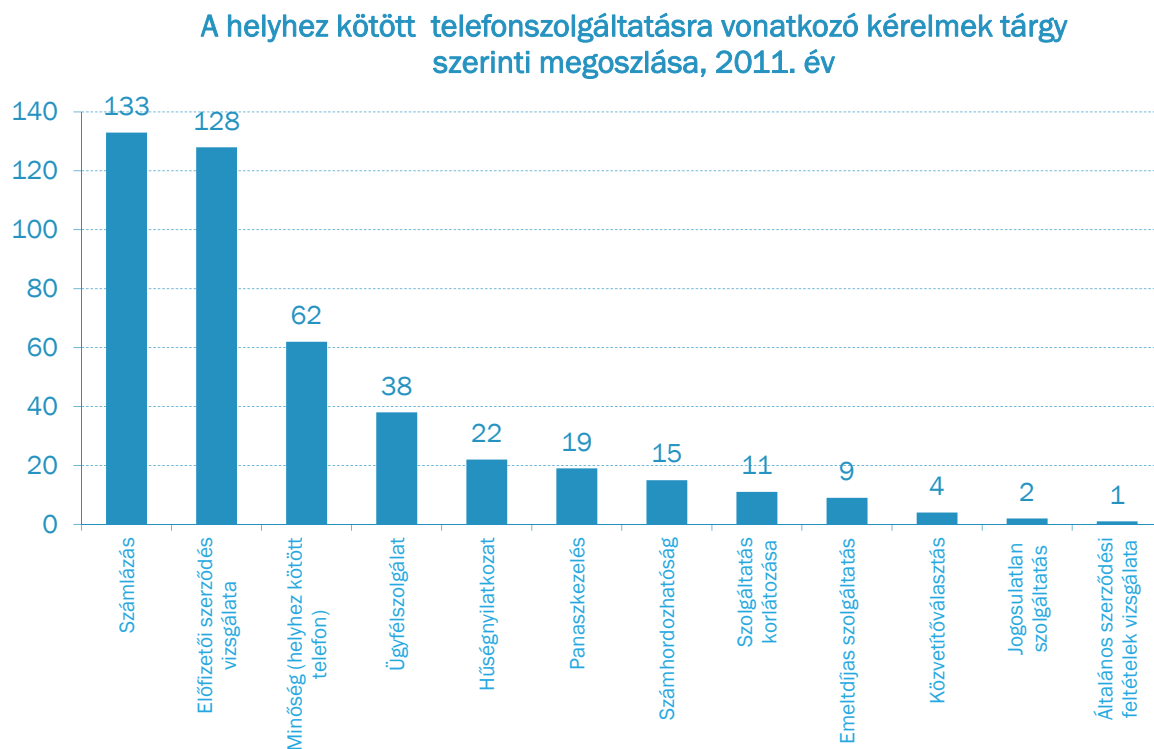
Az egyes szolgáltatói területeken jellemző problémákat a hatóság az adott területre benyújtott valamennyi kérelem száma szerint elemzi, ugyanis e szám jelzi, hogy az előfizetők (felhasználók, fogyasztók) milyen problémákkal szembesülnek a hírközlési szolgáltatások igénybevétele során. Ebből a szempontból nem annak van elsődleges jelentősége, hogy az adott kérdésre a hatóság vagy más szerv rendelkezik-e hatáskörrel, vagy annak megoldása bírói útra tartozik-e.

A hatóság ugyanis nemcsak hatósági eszközökkel kezelheti az előfizetők panaszait, hanem tájékoztatás útján, illetve a média- és hírközlési biztos rendelkezésére álló speciális (nem közigazgatási) eszközökkel is.

### Helyhez kötött telefon

E szolgáltatással kapcsolatban a kérelmekben visszatérő jellemző probléma a számlázás és az előfizetői szerződések betartása, ami alapvetően tükrözi a hatóság eddigi tapasztalatát.

13. diagram



A **Magyar Telekom Nyrt.** helyhez kötött telefonszolgáltatásának vizsgálata során 286 esetből 88-ban került sor eljárás indítására, jellemzően az előfizetői szerződésre, illetve panaszkezelésre, valamint számlázásra vonatkozó tárgykörben, és 60 esetben volt szükség hatósági beavatkozásra. **10 esetben kötbérfizetési kötelezettséget is előírt a hatóság.**

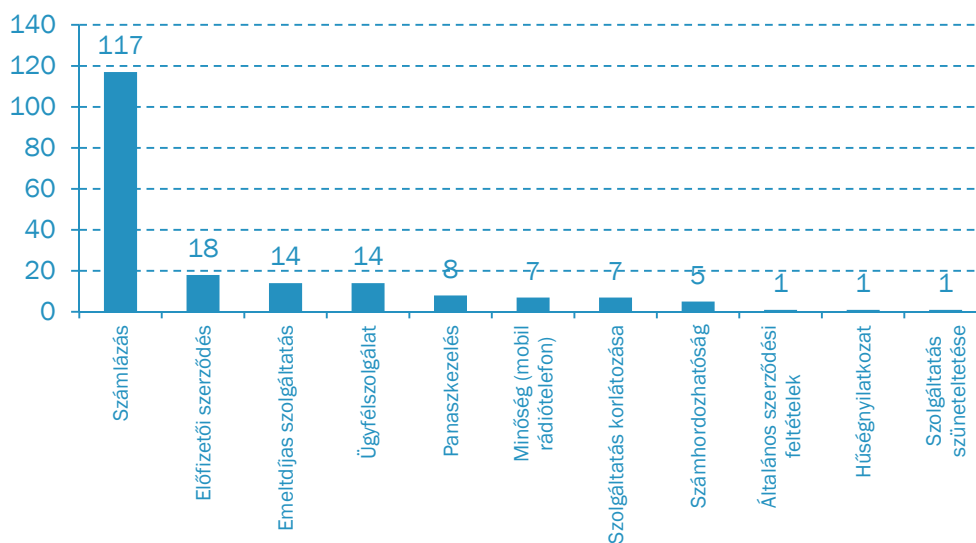
A benyújtott kérelmek 55%-a vonatkozott a Magyar Telekom Nyrt. szolgáltatásaira.

### Mobil rádiótelefon

A korábbi évekhez hasonlóan a magasabb forgalmi díjakból, illetve az emelt díjas szolgáltatások igénybevételeiből adódóan a felszámított díjak jelentik a fő problémát e szolgáltatás vonatkozásában. Összességében az év során 140 kérelmet nyújtottak be a hatósághoz (Magyar Telekom Nyrt.: 87; Telenor Magyarország Zrt.: 55; Vodafone Zrt.: 48), melyekből 8 a Telenort, 3 a T-Mobile-t érintő, és 1 a Vodafone-ra vonatkozó beadvány minősült megalapozottnak.

## 14. diagram

A mobilrádiótelefon-szolgáltatásra vonatkozó beadványok tárgy szerinti megoszlása, 2011. év



### Internet

Az internetszolgáltatással kapcsolatban megállapítható, hogy jelentős problémát jelent a szerződés megkötése és módosítása, valamint felmondása, az egyes díjcsomagok közötti váltás lehetőségének biztosítása. A kérelmek 34,9%-a vonatkozik internetszolgáltatásra. Valamennyi szolgáltatási területet figyelembe véve kiemelten magas a számlázással (34,9%), az előfizetői szerződésekkel (26,9%), valamint a szolgáltatás minőségével kapcsolatos kifogások száma (24,95%). Ez egyrészt adódik e szolgáltatás azon specialitásából, hogy egyes technikai megoldások esetében az előfizető által elérhető le- és feltöltési sebesség mértéke függ attól, hogy adott időszakban mennyien veszik igénybe a szolgáltatást, másrészt abból, hogy a szolgáltatók jellemzően az elérhető maximális sávszélességgel hirdetik díjcsomagjaikat. E kérdés kezelésére a hatályos NMHH rendelet előírja, hogy a hirdetésekben a maximális sávszélesség mellett a garantált sebességértékeket is fel kell tüntetni. A hirdetések jogszerűségét a hatóság kiemelt feladatként ellenőrzi ebben az évben is. Ehhez kapcsolódnak az előfizetői szerződésekkel kapcsolatos kifogások is, mivel az előfizetők az általuk nem megfelelő minőségűnek ítélt szolgáltatáshoz kapcsolódó előfizetői szerződéseket igyekeznek megszüntetni, azonban a szolgáltatók a vállalt hűségidő le nem telte miatt a szerződésbontásokhoz csak jelentős kötbérterhelés mellett járulnak hozzá.

**Az előfizetői létszámot is figyelembe véve megállapítható, hogy e szolgáltatási terület az, ahol az előfizetők jogai leginkább sérülhetnek.** A fentebb már említett tényezők mellett ennek oka az is, hogy e szolgáltatási területen közel 400 szolgáltató működik, a 100 ezres előfizetői létszámmal rendelkezőtől a néhány tucat felhasználót kiszolgálóig. A kisebb szolgáltatók sokszor nincsenek felkészülve az előfizetői jogok biztosításával járó feladatok teljesítésére, a számlák elvárható kezelésére, ugyanakkor panaszkezelésük gyakran hatékonyabb.

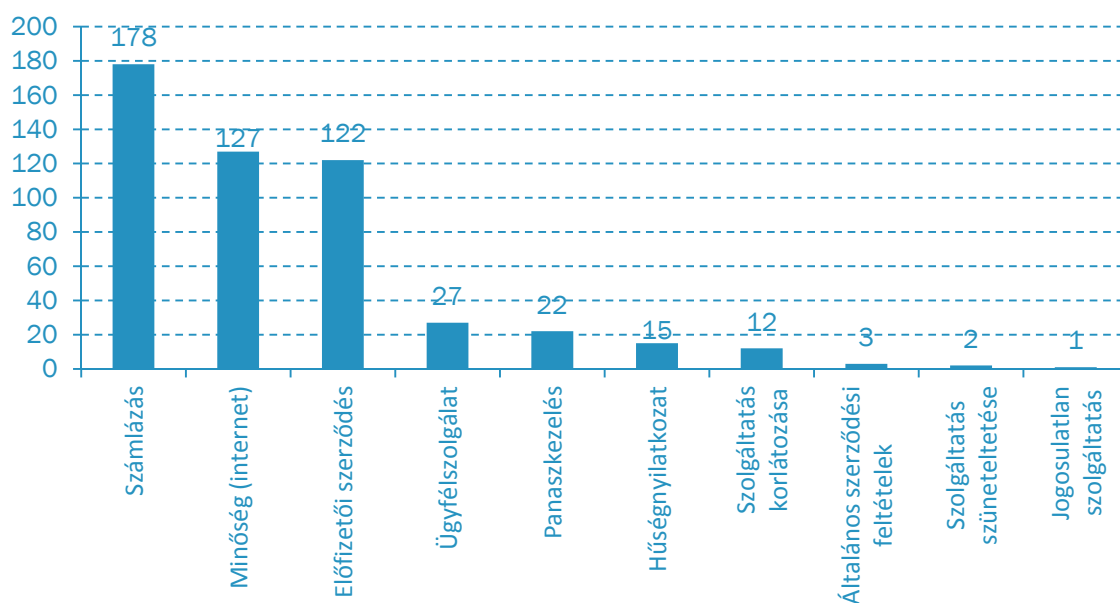
Hatósági intézkedésekre elsősorban ugyanazon szolgáltatók esetében volt szükség, mint a vezetékes telefonszolgáltatások esetében (Magyar Telekom Nyrt., Invitel cégcsoport: Fibernet), de kisebb előfizetői számot kiszolgáló szolgáltatóknál is merülnek fel problémák (Enternet Kft., Externet Kft., Dunaweb Kft.). Emellett megnövekedett a mobilinternet-szolgáltatással kapcsolatos kérelmek száma is (T-Mobile [130 db]; Vodafone [32 db]; Telenor [21db]). Ezen beadványok jelenleg az internetszolgáltatásra beérkezett kérelmek 35,9%-át teszik ki, míg 2010. évben számuk a kérelmek mindössze 20%-a volt.



A mobilinternet esetében külön ki kell emelni az ún. netstart-szolgáltatásokat, melyek vonatkozásában a fő problémát az jelenti, hogy a szolgáltatók e díjcsomagot automatikusan „aktiválják” az előfizetőknél. Amennyiben az előfizető az internet elérésére alkalmas telefonkészüléket vásárol, az automatikusan felkapcsolódhat az internetre (ha az előfizető nem körültekintően jár el, és az internetkapcsolatot nem tiltja le azonnal), és jelentős adatforgalmat generálhat. Ez azért is jelentős probléma, mert e díjcsomagokban jellemzően 13 Ft/10 kB díjak szerepelnek, így egy 1 MB méretű fájl letöltése akár 1300 Ft-ba is kerülhet. A hatóság előtt számos eljárás volt folyamatban e tárgyban, ahol az előfizetőknél több tízezres, esetenként százezres nagyságrendű vitatott követelések keletkeztek. A hatóság a helyzet megoldása érdekében hatósági szerződést kötött a Magyar Telekommal; a többi szolgáltatóval szemben az eljárások folyamatban vannak.

15. diagram

**Az internetszolgáltatásra vonatkozó beadványok tárgy szerinti megoszlása, 2011. év**

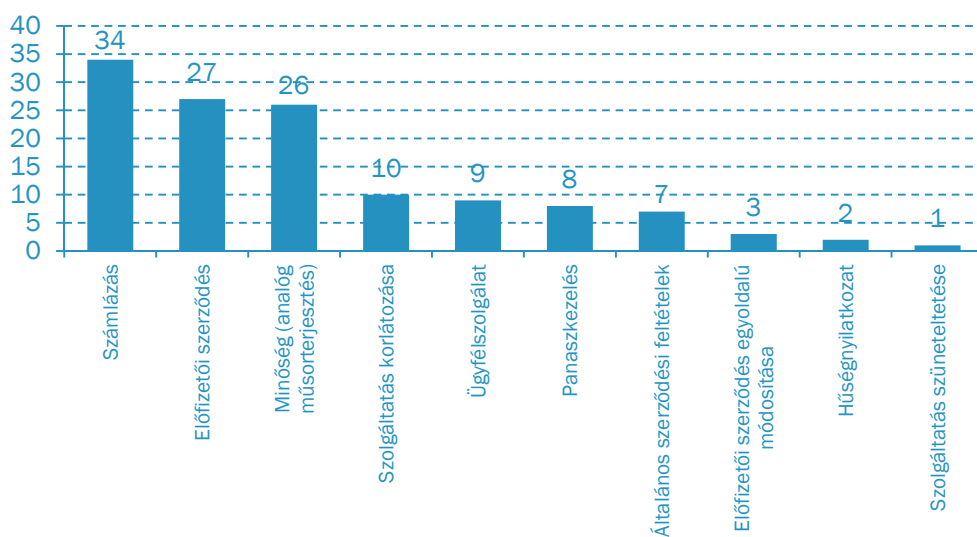


### **Műsorterjesztés**

A kábeltelevíziós szolgáltatásokra érkezett beadványok száma az össz-előfizetői létszámhoz viszonyítva nem jelentős. A korábbi évek gyakorlatához hasonlóan a szolgáltatás minősége és a nem megfelelő számlázás emelhető ki fő problémaként. Az érintett szolgáltatók köre nem változott, jellemzően a Magyar Telekom Nyrt., az Invitel cégcsoporthoz tartozó Fibernet Zrt., valamint a PR Telecom Zrt. szolgáltatásaival kapcsolatban merült fel panasz. Eljárás a benyújtott kérelmek 22%-ával kapcsolatban indult. Leginkább az előfizetők nem megfelelő tájékoztatásából, pontatlan ügyintézésből adódnak a hatósághoz benyújtott kérelmek.

16. diagram

**Az analóg műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó beadványok tárgy szerinti megoszlása, 2011. év**

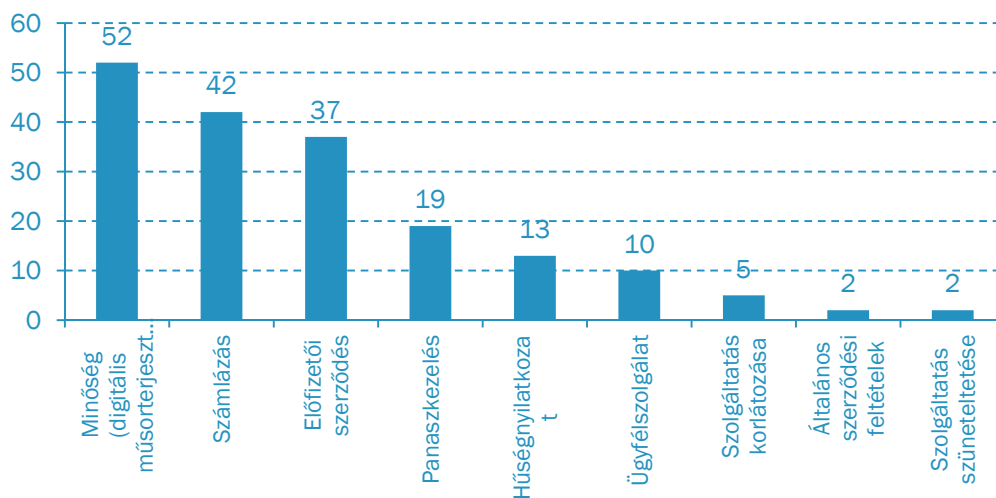


Hasonló a helyzet az utóbbi egy-másfél évben robbanásszerű előfizetői létszámnövekedést elérő digitális műsorterjesztés területén is. A műholdas műsorterjesztési szolgáltatást vizsgálva és a kb. 700 ezres felhasználói kört figyelembe véve a benyújtott beadványok száma nem tekinthető magasnak.

Mindössze 182 beadvány érkezett (17. diagram), és ebből 34 volt megalapozott, ezek a szolgáltatás minőségére (13 db), előfizetői szerződésre (7 db), szüneteltetésre-korlátozásra (1-2 db), panaszkezelésre-ügyfélszolgálatra (10 db) vonatkoztak.

17. diagram

**Digitális műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó beadványok tárgy szerinti megoszlása, 2011. év**



A kérelmek alapján megállapított jogsértések száma szerint a Magyar Telekom Nyrt.-t lehetne kiemelni, mert a kérelmek 43,4%-a (79 db) ezen szolgáltató szolgáltatását kifogásolta, ezek 22,78%-a jogos kifogást takart. Megemlíthető továbbá az Invitel cégcsoporthoz tartozó Fibernet Zrt., mely szolgáltatót a kérelmek 7,14%-a (13 db) érintette, ebből 38,46% (5 db) volt megalapozott.

## ***Jelentősebb ügyek***

### **Magyar Telekom Nyrt. – Net Start**

A hatóság határozatban állapította meg azt, hogy a szolgáltató a „Net Start” szolgáltatás automatikus aktiválásával megsértette az Általános Szerződési Feltételeit, mivel az előfizetők a szolgáltatást az ott előírt módon nem rendelték meg. A hatóság határozatában kötelezte a szolgáltatót arra, hogy a továbbiakban a közcélú mobilrádiótelefon-szolgáltatás nyújtása során a jogszabályokat és az Általános Szerződési Feltételeket betartva járjon el. Ugyancsak kötelezte a hatóság a szolgáltatót arra, hogy az Általános Szerződési Feltételeket módosítsa úgy, hogy azok megfeleljenek az elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak, valamint törölje a szolgáltatás automatikus aktiválására vonatkozó rendelkezéseket.

A hatóság a jogerős határozatban foglaltak teljesülését folyamatosan figyelemmel kísérte, majd 2011 novemberében utóellenőrzést hajtott végre. Ennek során megállapította, hogy a szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a kötelezésnek megfelelően módosította, valamint a „Net Start” szolgáltatást már nem aktiválja automatikusan új előfizetők esetében. Ugyancsak kikapcsolta a szolgáltatást azoknál a meglévő előfizetőknél, akik azt az elmúlt egy évben nem vették igénybe, a szolgáltatást használó előfizetők figyelmét pedig felhívta a lemondás lehetőségére. Emellett a kiugró összegű számlák és következményeik elkerülése érdekében módosította a számlázással és a reklamációkezeléssel kapcsolatos eljárásait, új, lényegesen alacsonyabb díjazású havidíjmentes mobilinternet-szolgáltatást vezetett be, valamint tájékoztatót készített előfizetői számára az okostelefonok és a rájuk telepített alkalmazások által okozott adatforgalomról és annak lehetséges költségvonzatairól.

Az előfizetők érdekeinek még hatásosabb védelme érdekében, élve az Eht. 2011. augusztusi módosítása nyomán kapott új lehetőségeivel, 2011. december 16-án a hatóság hatósági szerződést kötött a szolgáltatóval. Ennek során a szolgáltató a korábban már teljesítettek felül vállalta, hogy azokat az előfizetőket, akiknél a „Net Start” szolgáltatás még a szerződéskötéskor is aktív volt, három hónapon át havonta küldött SMS-üzenetekkel tájékoztatja a szolgáltatásról, annak díjáról, valamint az igénybevétel és a lemondás lehetőségéről. Azoknál az előfizetőknél, akik a szolgáltatást a szerződéskötéstől számított hat hónap alatt nem vették igénybe, az kikapcsolásra kerül. Külön kiemelendő az a szolgáltatói vállalás, hogy a „Net Start” szolgáltatás előfizető akaratán kívüli igénybevétele miatt benyújtott panaszokat és reklamációkat a szolgáltató nem utasítja el, hanem – az ügyfél választása szerint – vagy valamely, az igényeinek megfelelő kedvezőbb díjú mobilinternet-díjcsomagot aktivál a számára, és a „Net Start” szolgáltatás igénybevételeből adódó, a reklamáció tárgyát képező díjat is ennek az új díjcsomagnak megfelelően számolja újra, vagy a mobilinternet-szolgáltatást kikapcsolja, és a reklamált díjat elengedi. Ennek feltétele az, hogy az előfizető a számlareklamációt a vitatott díjat tartalmazó számla kézhezvételétől számított 30 napon belül nyújtja be.

### **Vodafone Internet Start**

A hatóság határozatban kötelezte a szolgáltatót, hogy az ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően végezze az előfizetői szerződések megkötésével kapcsolatos tevékenységét, és csak az abban foglalt rendelkezéseknek megfelelően létrejött előfizetői jogviszonyban végezze előfizetői szolgáltatás nyújtását.

Továbbá, hogy az ÁSZF 3.1.1 b. pontjában szereplő „A vezeték nélküli internetszolgáltatás az előfizetői szolgáltatás része a rendszerhez való csatlakozással” rendelkezést törölje és úgy módosítsa, hogy az megfeleljen az alkalmazandó elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban

foglalt közérthetőségi követelménynek. A szolgáltató fellebbezéssel nem élt, a határozat 2012. február 14-én jogerőre emelkedett.

### **Telenor Mobil Online Start**

A hatóság megállapította, hogy a szolgáltató ÁSZF-jének a Mobil Online Start meghatározására, igénybevételére és igénybevételeinek feltételeire vonatkozó rendelkezései nem feleltek meg az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban foglalt rendelkezéseknek, valamint a közérthetőség és ellentmondás-mentesség követelményének, ezért a szolgáltatót határozatban kötelezte, hogy az ÁSZF Mobil Online Start meghatározására, igénybevételére és igénybevételeinek feltételeire vonatkozó rendelkezéseit úgy módosítsa, hogy az megfeleljen az alkalmazandó elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak. A szolgáltató fellebbezést nyújtott be a határozat ellen, amelyet a másodfokú hatóság elutasított, és az elsőfokú hatóság határozatát helybenhagyta.

### **Flottaszerződések**

Az üzleti (keret) díjcsomagok (flottaszerződés) és a hozzájuk kapcsolódó hűségnyilatkozatok vizsgálata 2011-ben éves tervfeladat témáját képezte, azonban még a tervfeladat végrehajtásának megkezdése előtt a témában kérelmek érkeztek, ezért a hatóság az érintett szolgáltatókkal szemben egyedi eljárásokban hozta meg döntését.

A Telenor Magyarország Zrt.-vel szemben a hatóság hat esetben, a Magyar Telekom Nyrt.-vel szemben pedig egy eljárásban hozott elmarasztaló határozatot. (A Vodafone Magyarország Zrt.-vel szemben kérelem nem érkezett, a tervfeladat keretében pedig azért nem került sor a vizsgálatára, mert időközben új szabályozás született, amely egyértelműen szabályozza a kérdéskört, és emiatt a tervfeladat témája aktualitását veszítette.)

Az eljárások keretében a hatóság olyan – a szolgáltató és az előfizető között létrejött – megállapodásokat vizsgált, melyek az egyedi előfizetői szerződésen és az általános szerződési feltételeken túlmenően az előfizetői jogviszonyra további rendelkezéseket tartalmaznak. Ezen megállapodások több hívószámra vonatkoznak, és jellemző rájuk, hogy a szolgáltató különféle többletkezdményeket nyújt, azonban olyan kikötéseket is támaszt bennük, amelyek tekintetében az általános szerződési feltételekhez képest az eltérés nem az előfizető javára történik.

A kérelmezők sérelmezték az általuk megkötött keretszerződés időbeli hatályának automatikus meghosszabbodását, ugyanis a szolgáltatók által a keretszerződések során alkalmazott feltételrendszerben a szerződés határozott időtartama lejártát megelőzően az előfizetőnek adott időpontig a szerződés felmondására vonatkozó jognyilatkozatát közölnie kellett a szolgáltatóval, ellenkező esetben a szerződés automatikusan meghosszabbodott az eredetivel megegyező újabb határozott időre. A lefolytatott eljárások nyomán meghozott határozatokban a hatóság megállapította, hogy ellentétes az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokkal az a szolgáltatói gyakorlat, hogy az úgynevezett keretszerződésekre az elektronikus hírközlési szabályokat nem, csak az általános polgári jogi szabályokat alkalmazták, és ezzel az előfizetői szerződésekre vonatkozó eltérést nem engedő jogi szabályozástól eltérő rendelkezéseket tettek a szerződés részévé. Az Eht. és a felhatalmazása alapján alkotott jogszabályok ugyanis a Ptk.-hoz képest speciális szabályozást jelentenek, az általuk szabályozott kérdésekben a polgári jog általános szabályai nem érvényesülhetnek, és ezt a szerződés rendelkezései sem írhatják felül. Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok szerint az előfizetői szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Ugyanakkor az előfizető nyilatkozata hiányában automatikusan meghosszabbodó előfizetői szerződés esetében a szerződés időtartama tisztázatlan, hiszen a határozott idejű szerződések legfontosabb ismérve, vagyis az, hogy a határozott idő lejártával a jogviszony a felek között megszűnik, csak az előfizető tevőleges magatartása (felmondás) esetében érvényesülhetett.

Erre tekintettel a hatóság határozatban felhívta a szolgáltatókat, hogy az általuk alkalmazott valamennyi keretszerződés, valamint egyedi előfizetői szerződés időbeli hatályának automatikus meghosszabbodására vonatkozó pontját törölje, vagy úgy módosítsa, hogy az megfeleljen az alkalmazandó elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak.

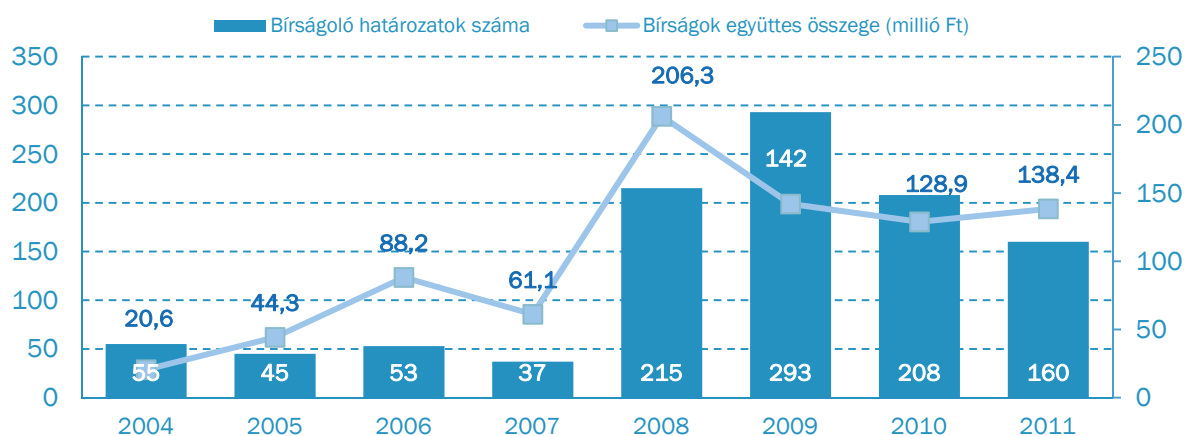
Az egyedi ügyekben lefolytatott eljárásokat követően a kérdéskörben új szabályozás született, és – bár a korábbi szabályozásból is egyértelműen ez következett – a 2011. augusztus 3. napján hatályba lépett Eht. tételesen rögzíti, hogy az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a felek között kizárólag előfizetői szerződés jöhet létre, amely általános szerződési feltételekből és egyedi előfizetői szerződésből áll, így a szolgáltató nem köthet az előfizetővel az előfizetői szerződésen túlmenően olyan megállapodást, mely az előfizetői jogviszonyra további rendelkezéseket tartalmaz.

## Szankciók

A hatóság által felügyeleti tevékenysége során leggyakrabban alkalmazott szankció a bírság. A 2004–2011. közötti időszakot figyelembe véve a hivatalból indított és a kérelemre indult eljárásokban a bírságok összértéke az 1. és a 2. diagram szerint alakult. (A diagramok az eljárási bírságokat nem tartalmazzák.)

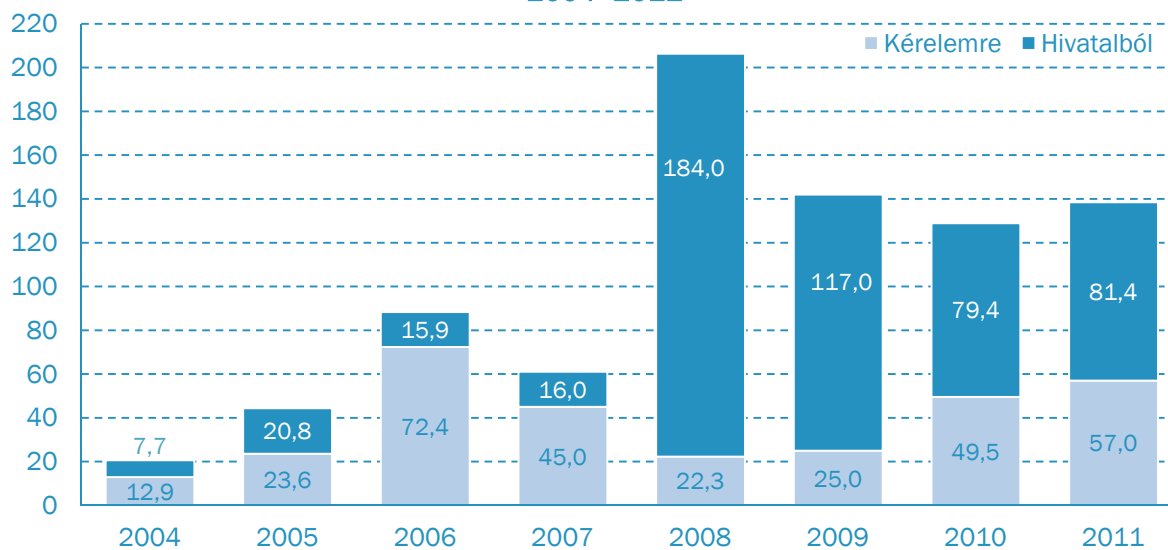
### 1. diagram

A bírságoló határozatok száma és az összes bírság, 2004–2011



### 2. diagram

A kiszabott piacfelügyeleti érdemi bírságok alakulása (millió Ft), 2004–2011

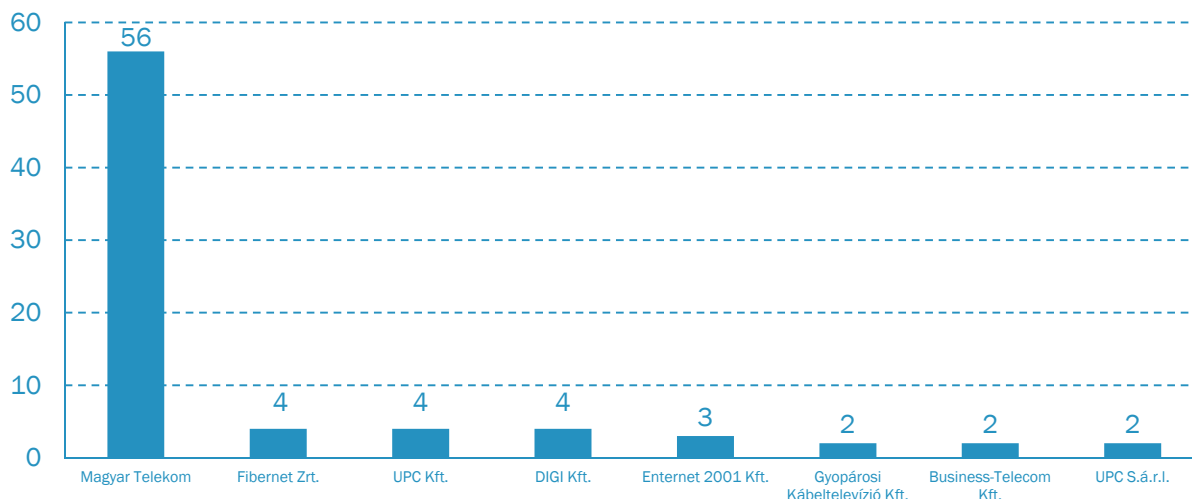


A 2011-es évben a hatóság 160 alkalommal szabott ki bírságot 24 elektronikus hírközlési szolgáltatóval szemben. Ezek közül 63 esetben ismételt jogsértés megállapítására került sor, így a szolgáltató mellett annak vezető tisztségviselője is bírságolásra került. A kiszabott bírságok összértéke: 138,4 millió forint. A felügyeleti hatáskör gyakorlása során bírságok kiszabására az esetek több mint 70%-ában a kérelemre indult eljárásokban került sor, ezekből az eljárásokból származott a kiszabott bírságok összegének 40%-a.

A kiszabott bírságok szolgáltatónkénti megoszlását, illetve mértékét a 3. és 4. diagram adatai mutatják. A 2011-es évben a Magyar Telekom Nyrt. követett el a legnagyobb számban (56 esetben) olyan súlyú jogsértést, mely a bírság kiszabását indokoltá tette. Ezek egy eset kivételével kérelemre indult eljárások voltak. Hivatalból indult eljárásban azért szabott ki 20 millió forintos bírságot a hatóság, mert a Magyar Telekom Nyrt. olyan előfizetői szolgáltatásokra és díjcsomagokra kötött egyedi előfizetői szerződéseket, amelyek nem szerepeltek az általános szerződési feltételeiben. Az ismételt jogsértések miatt 35 esetben a Magyar Telekomnál a vezető tisztségviselő bírságolására is sor került. Hozzá kell tenni azonban, hogy a Magyar Telekom esetében a bírsággal szankcionált jogsértések magas számát részben a piaci pozíció (a legnagyobb hazai szolgáltató) is magyarázza. A Fibernet Zrt. a panaszkezelés nem megfelelőisége miatt 4 esetben került bírságolásra, az ismételt jogsértés következtében 3 esetben a vezető tisztségviselő is. További jelentős összegű bírság kiszabására került sor hivatalból indított eljárásban, mivel az egyoldalú szerződésmódosítások jogszerűségét ellenőrző tervfeladat végrehajtása során a hatóság feltárta, hogy az igénybe vett szolgáltatások díjának emelését a meglévő előfizetők körében jogsértő módon hajtották végre. A hatóság ezért a UPC Magyarország Kft.-t 20 millió forintra, a DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft.-t 10 millió forintra bírságolta.

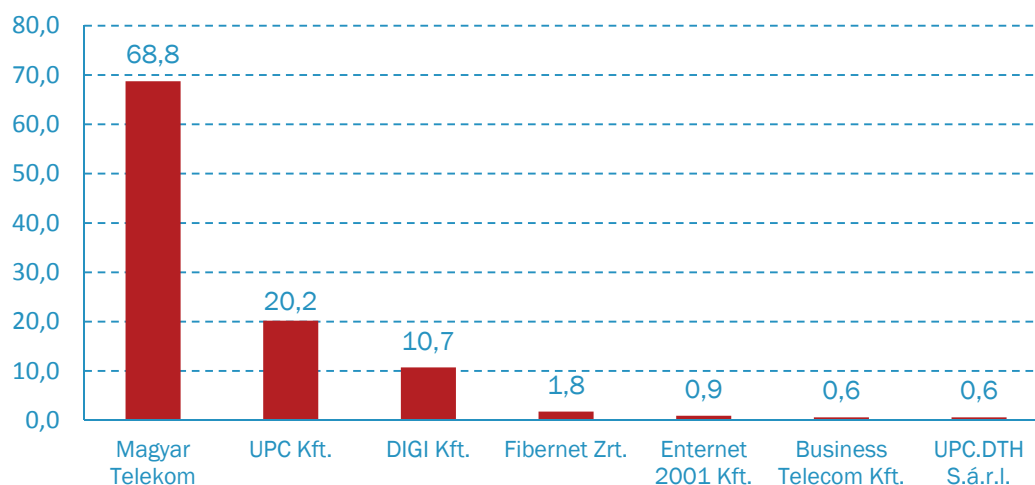
### 3. diagram

Az egynél többször bírságolt szolgáltatók, 2011. év



#### 4. diagram

A kiszabott bírságok mértékének megoszlása szolgáltatónként  
0,4 millió Ft felett, 2011. év



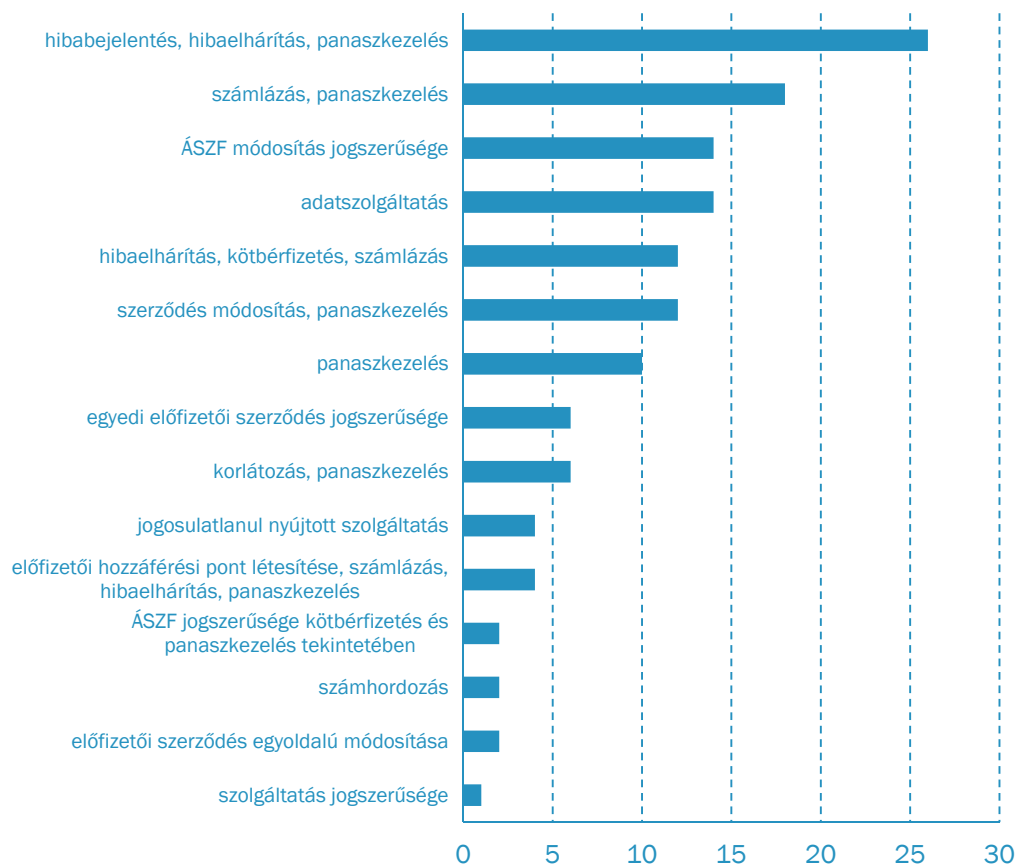
Tekintettel arra, hogy az Eht. az ismételtség vonatkozásában nem állapít meg elévülési jellegű határidőt, az ismételt jogsértés megállapítását az is megalapozhatja, ha ugyanaz a szolgáltató azonos tárgyban akár évekkkel ezelőtt már egyszer elmarasztalásra került. Ezért a hatóság – figyelemmel az egyenlő elbánás és a fokozatosság törvényben rögzített alapelveire – az ismételtséget csak akkor állapítja meg, ha az aktuális jogsértés szoros összefüggésben volt az előzővel, és a kettő között legfeljebb öt év telt el. Ugyanakkor az Eht. nem zárja ki, hogy a hatóság bírságot szabjon ki a vezető tisztségviselőre ismételtség hiányában is; erre jellemzően súlyosabb jogsértések esetén kerülhet sor, amikor az elkövetett jogsértés piacra gyakorolt hatása jelentős, és a saját előfizetőkön túlmenően a felhasználók jogait is veszélyezteti.

Szankció alkalmazására a 2011. évben többnyire az elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatban került sor. A kiszabott bírságok számát tekintve, a hibabejelentéshez, a hibaelhárításhoz, a panaszkezeléshez, az általános szerződési feltételek módosításának jogszerűségéhez, a kötbérfizetéshez, a számlázáshoz, valamint az adatszolgáltatáshoz kapcsolódó jogsértések voltak a meghatározóak. (5. diagram).



## 5. diagram

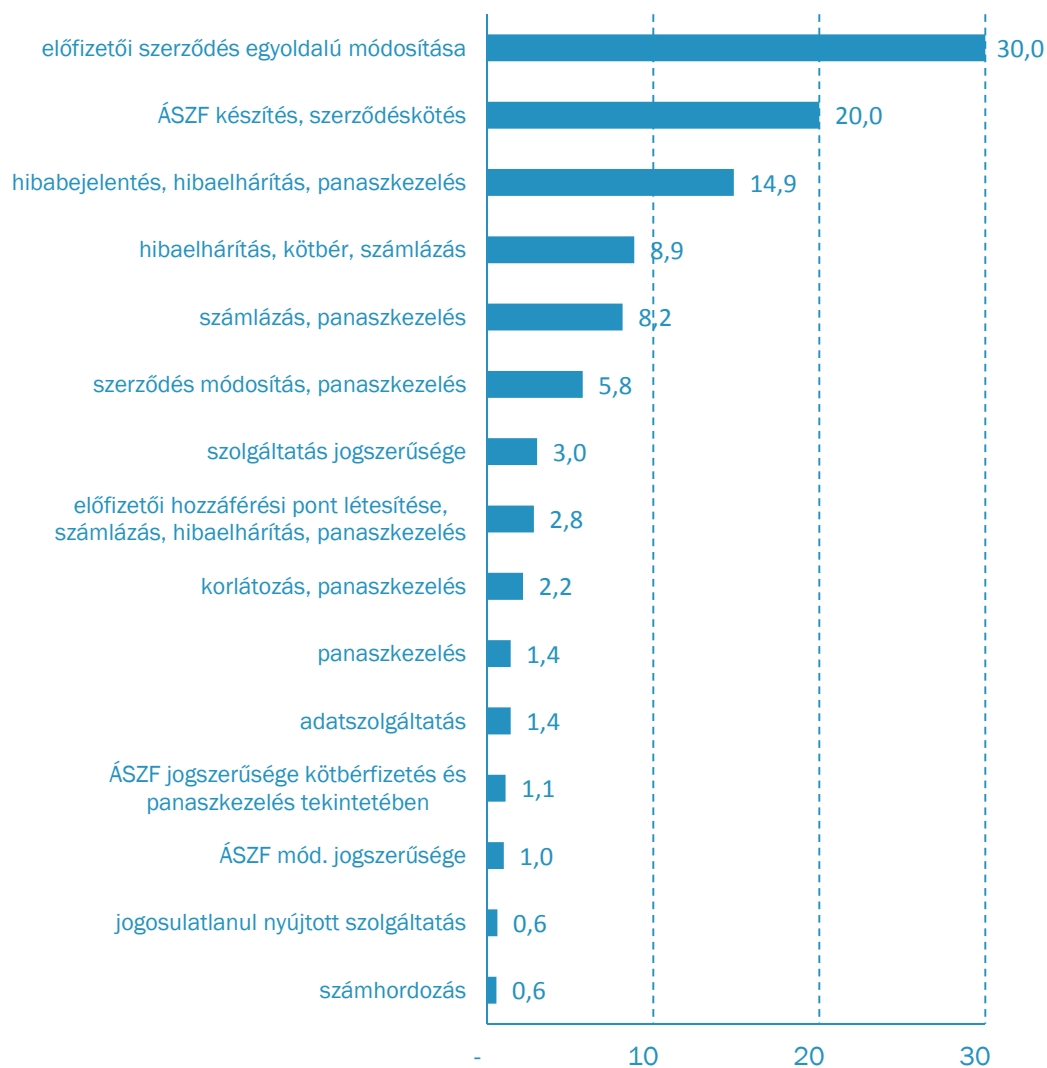
### Jellemző jogsértések a bírságok száma alapján, 2011. év



A kiszabott bírságok összegét tekintve az előfizetői szerződés egyoldalú módosításához, a hibabejelentéshez, a hibaelhárításhoz, a számlázáshoz, valamint a szerződésmódosításhoz kapcsolódó panaszkezelés nem megfelelőisége miatt kellett a legtöbb bírságot fizetniük a szolgáltatóknak (6. diagram).

6. diagram

Jellemző jogsértések a kiszabott bírságok mértéke szerint, (millió Ft), 2011. év



## Elektronikus hírközlési építmények

2011-ben az előrejelzések szerint a hírközlési építési beruházások apadása volt várható. A várt csökkenés több építettnél be is következett, így a DIGI és az Invitel is visszafogta a beruházásait. Két folyamat, az FTTx hálózatok iránti igények kielégítése és a „negyedik generációs” mobilhálózatok kialakítása azonban a várt negatív tendencia hatását elsimította.

Az FTTx beruházások 2009-ben kezdődtek, ekkor kizárólag a Magyar Telekom Nyrt. 35 db munkát jelentett be, 1339 millió Ft értékben.

2010 évben 4 építető, a Magyar Telekom Nyrt., a DIGI Kft., a LanTelKer Kft. és a Mór-Plusz Kft. is épített ilyen technológiájú hálózatot, összesen 32 építési engedély alapján 1000 millió Ft értékben.

2011 évben a Magyar Telekom Nyrt. 28 db, míg a DIGI Kft. 1 ilyen hálózatot kiviteleztetett összesen 1270 millió Ft értékben

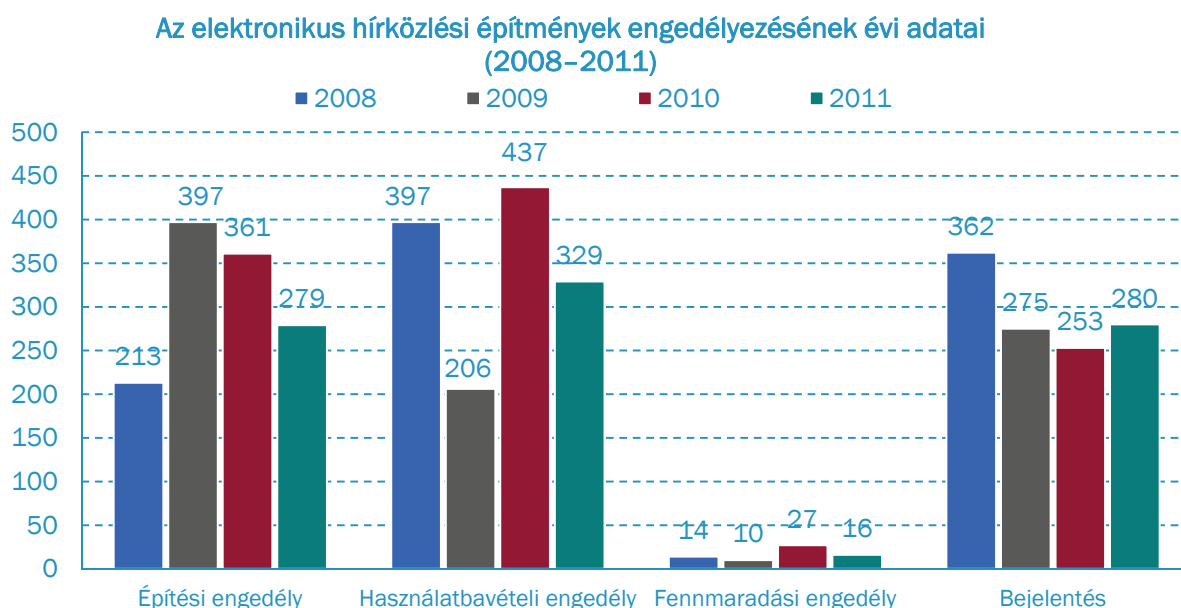
A mobil tornyok több irányból való optikai elérését továbbra is erősen fejleszti mindhárom mobilszolgáltató, érdekesség, hogy pl. a Telenor hálózatát is a Magyar Telekom építi.

Az engedélyezési eljárások száma ugyan csökkent, de nem jelentősen, alapvetően a 2009 évi szinten van továbbra is.

Az engedélyezési ügyekben nagy gyakorisággal fordultak elő a 29/1999. (X. 6.) KHVM rendelet 4. § (2) bekezdés g), h) és j) pontja szerinti építések, melyek szerint az építető nem köteles az 1000 méter alatti hálózatot, illetve a jogszerűen épült alépítménybe való kábelbehúzást engedélyeztetni, hanem elégséges a hatóságnak bejelenteni. A bejelentések mögött a végrehajtott beruházások jelentős szórását mutatnak, van közöttük 60 méteres építés, de előfordult 160 kilométer hosszú szakasz létesítése is. A nagyságrendre jellemző, hogy 2011 évben 1305 millió Ft értékű munka bejelentésére került sor ilyen eljárás keretében.

A közeljövő kilátásait tekintve a mobiltornyok fejlesztése várhatóan e munkák számára is jótékony hatással lesz, mivel sok esetben új hálózatrész építése nem szükséges, a meglévő hálózat kapacitásainak felhasználásával az ellátásuk is megoldható.

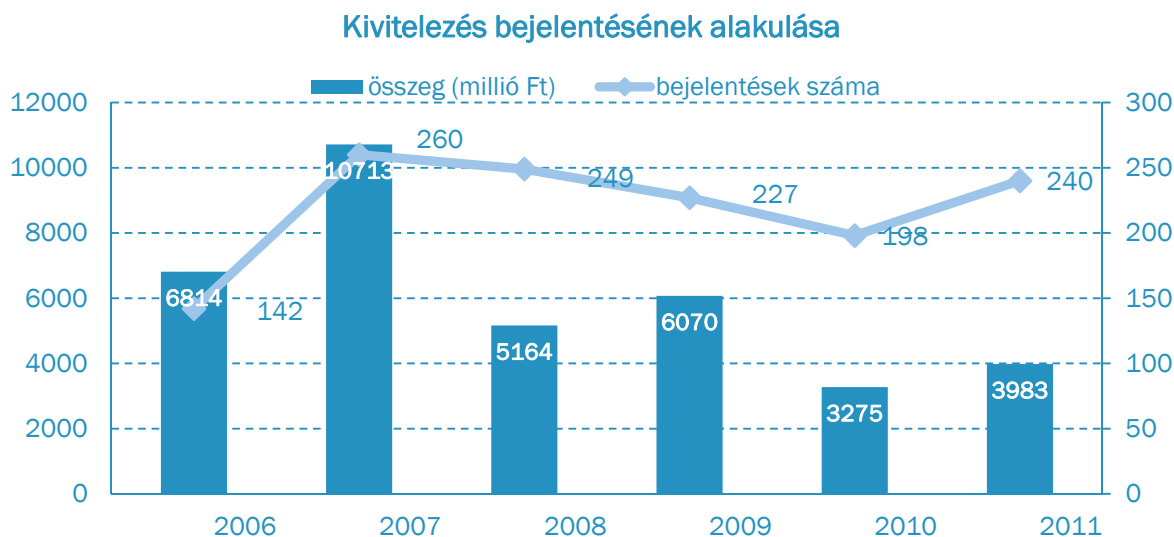
### 7. diagram



A kiadott engedélyek alapján **megkezdett építkezések** darabszáma öröndetesen növekedett 2011-ben. Két területen, az őrségi és a vasvári kistérségben is beruházások kezdődtek, több FTTx hálózat és mobiltorony-ellátás is létesült.

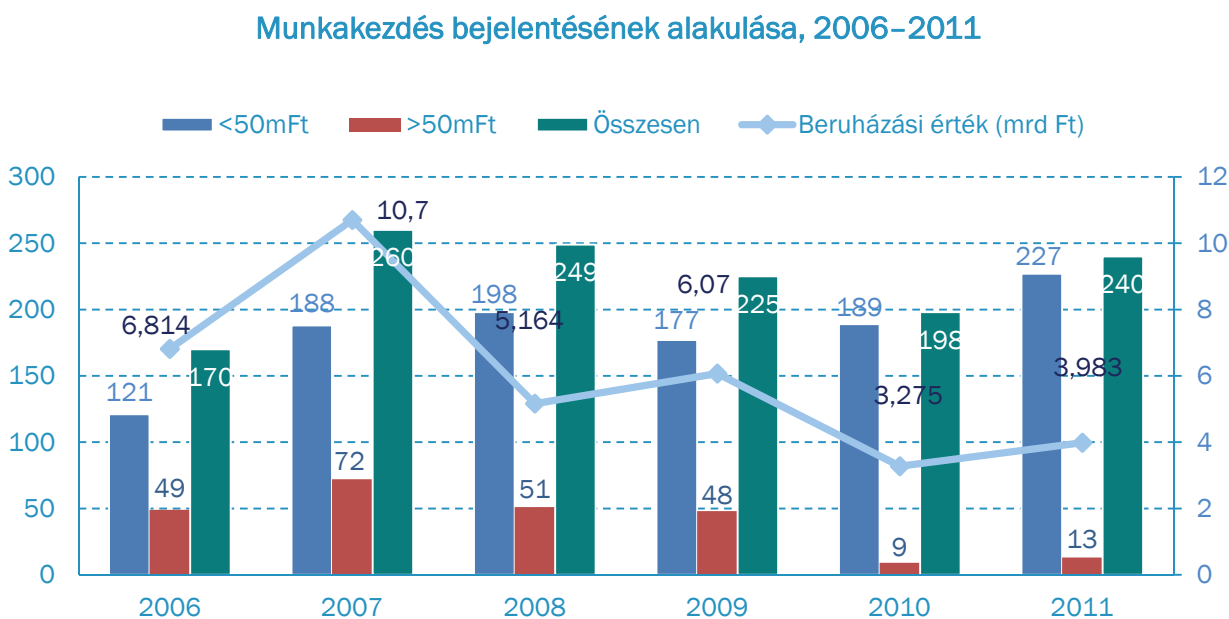
A kivitelezésre vonatkozó bejelentések és a kapcsolódó beruházási összegek elmúlt öt évbéli változásait a 8. diagram mutatja.

8. diagram



Ugyanakkor a nehéz gazdasági helyzet hatását mutatja, hogy 2011 negyedik negyedévében nagyobb beruházás, azaz 50 millió forint feletti költségvetésű projekt nem indult. Az év első felére jellemző FTTx hálózatfejlesztés az év végén ismét felfutott, de az év eleji nagy beruházások helyett a kisebb területek ellátása lett előtérbe helyezve, az utolsó negyedévre jutó beruházási összeg mintegy 120 millió forint.

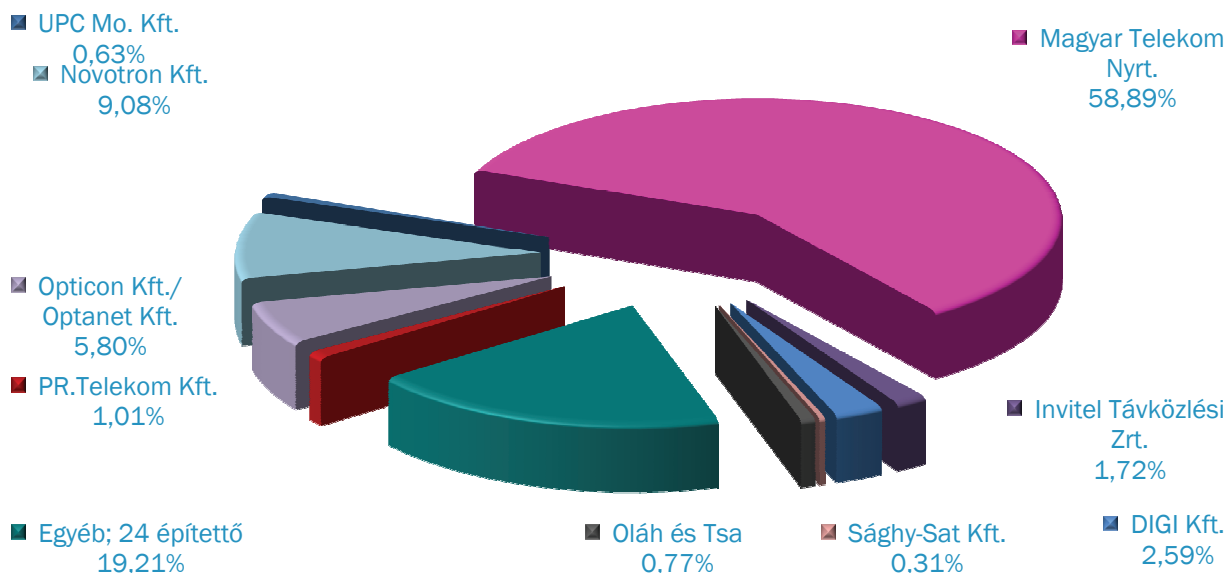
9. diagram



Az építési engedély iránti kérelmek és a munkakezdsre vonatkozó bejelentések jelentős része, 55%-a továbbra is a Magyar Telekom Nyrt. beruházásaihoz kapcsolódik. A szolgáltató év eleji FTTx és az év második felében elkezdett optikai gerinchálózat építései, valamint a mobiltornyok optikai ellátását biztosító építések a teljes bejelentett beruházási összeg 59%-át fedték le.

#### 10. diagram

**Az építetők részesedése bejelentéseik alapján, 2011. évben**



A másik nagy szolgáltató, az Invitel Zrt. 2011-ben végrehajtott hálózatvásárlásai, mindenképp a Fibernet Zrt. megvétele és saját hálózatba való integrálása miatt halasztotta el a fejlesztéseit, és a második fél évben sem mutatott beruházási hajlandóságot. Kezdetben a DIGI Kft. is visszafogta a beruházásait, 2011 első felében csak négy debreceni beruházást kezdett, az év végével – ha nem is a korábbi ütemnek megfelelően – újabb kecskeméti és szegedi hálózat fejlesztésébe fogott, saját belső építési kapacitásai kihasználásával.

Hála az év folyamán elindult kistérségi beruházásoknak, a szélessávú helyi hálózatépítés mind a beruházások összértékét, mind az építések számát tekintve a legfontosabb tényező volt. A hálózatok konvergenciájára tekintettel az építéseknel már nem különböztette meg a hatóság a szélessávú helyi hálózatok és a kábeltelevízió-hálózatok építését, mivel mindkettő alkalmas az ún. triple play szolgáltatások nyújtására, csupán az alkalmazott technológia mutat különbözőséget.

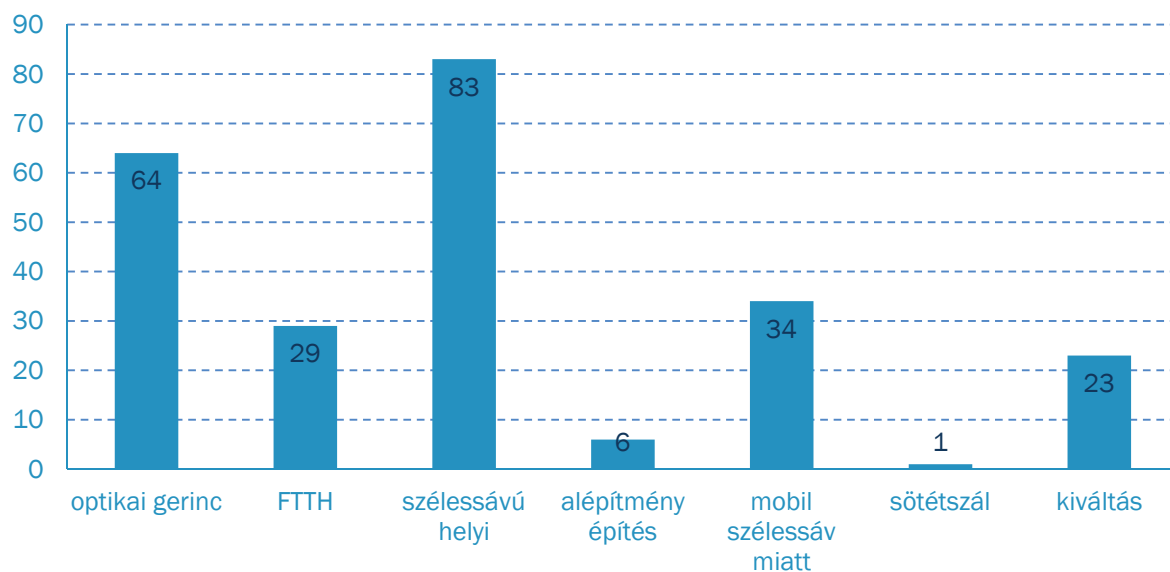
A bejelentett építményfajták közül az optikai gerinchálózat-építés volt a második legnagyobb darabszámban elkezdett munka. Érdekesség és műszaki szempontból is magasabb igényeket támasztó feladatot jelentett, hogy a legnagyobb szolgáltató az idén két olyan gerincoptika-fejlesztést is végzett, amely miatt a Tisza folyót keresztezni kellett.

Az egyéb építetők között is akadt olyan, amely jelentős beruházást végzett, elsősorban a szélessávú helyi hálózatok fejlesztéséhez kapcsolódva. Ilyen volt a Szabolcs KTV Kft. Nyíregyháza–Nyírpazony közötti nyomvonalépítése 283,5 millió Ft értékben, vagy a SzárCom Bt. 154 millió Ft-os bicskei fejlesztése. Debrecen város önkormányzata a városban folyó beruházások, villamospálya-építések miatt indított számos kiváltási munkát.

Az 2011-ben elkezdett munkák darabszám szerinti eloszlását a 11. diagram, költségmegoszlását a 12. diagram mutatja be. Utóbbi diagram azt is jól érzékelteti, hogy az FTTx hálózat fejlesztése fajlagosan magasabb beruházási költséget emészt fel.

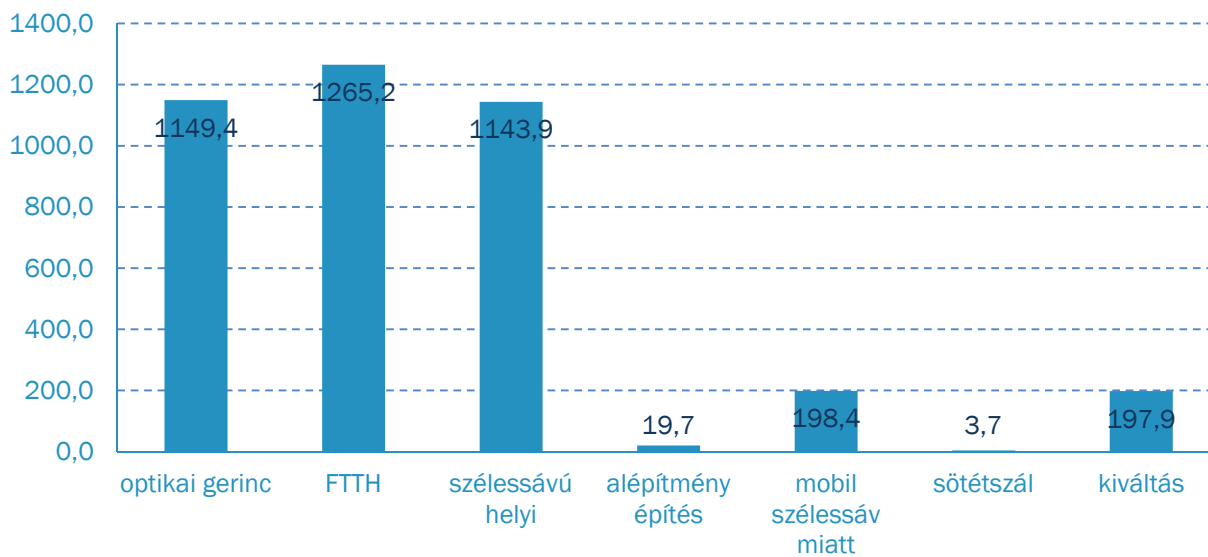
## 11. diagram

### Építés alatt lévő építményfajták darabszáma 2011. évben



## 12. diagram

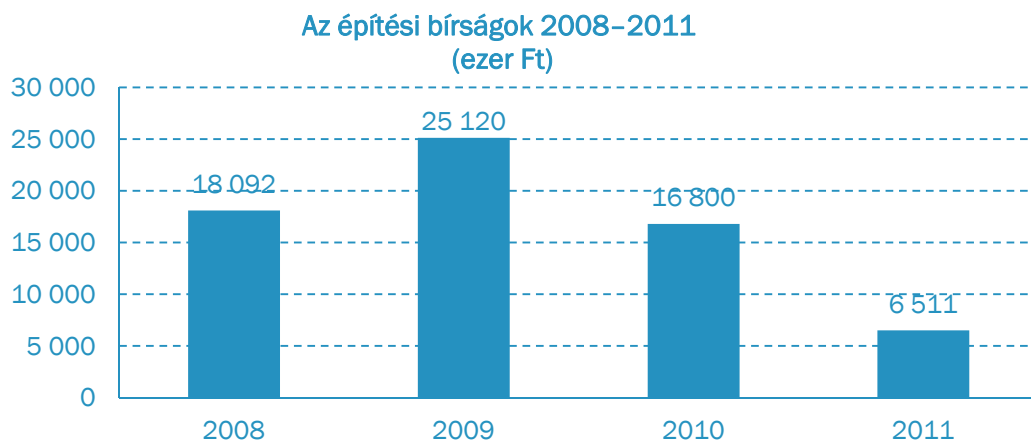
### Építés alatt lévő építményfajták, költségvetés szerint 2011. évben (millió Ft)



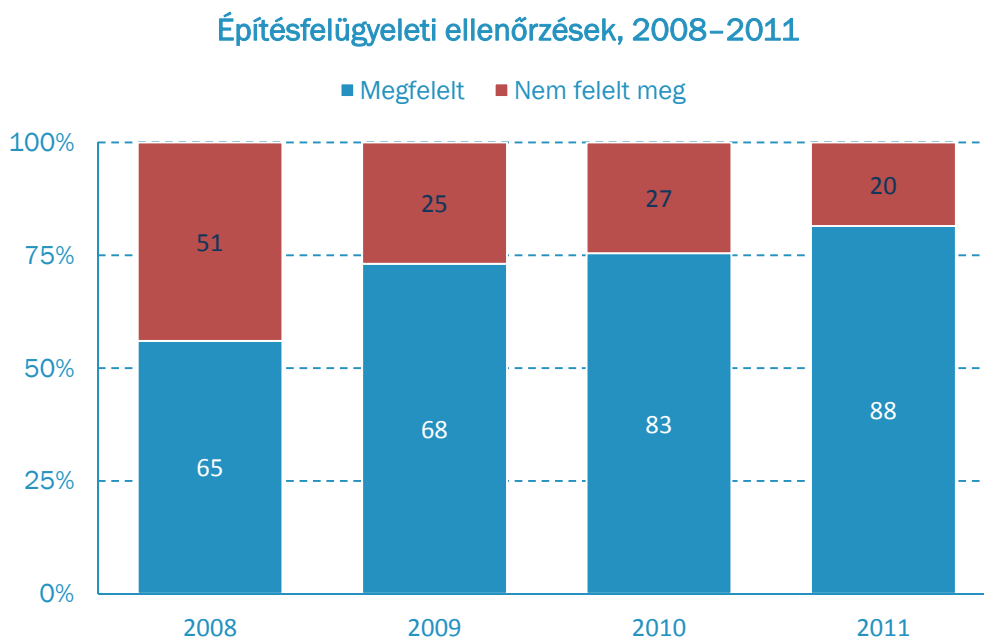
## Építésfelügyelet

A nyomvonalas hírközlési építmények létesítése során 20 esetben jutott jogsértő magatartásra utaló körülmény a hatóság tudomására. A bejelentési kötelezettség elmulasztása, az építési napló vezetésének szabálytalanságai és a felelős műszaki vezető alkalmazására vonatkozó kötelezettség megszegése miatt kezdeményezett a hatóság építésfelügyeleti eljárást, de a jogi szabályozás terén hosszabb ideje fennálló rendezetlenségek miatt kiszabható szankciók hiányában ezeket jellemzően kénytelen volt megszüntetni. Az építési engedéllyel rendelkező munkáknál általában megfelelő a jogszabályok ismerete, betartása, a jogsértések inkább a bejelentésre kötelezett munkáknál fordulnak elő. Ezeknél hiába ír elő a jogszabály az engedélyhez kötött építésekkel azonos tartalmi követelményeket, az építetők, kivitelezők ezeket sokkal kevésbé tartják be.

13. diagram



14. diagram





Az építésfelügyeleti ellenőrzések 2011-ben is folyamatosan, egész évben zajlottak, az ellenőrzési tervben megszabott ütemtervnek megfelelően. Az éves munkakezdés bejelentések és nyilvántartásba vett hálózatépítések darabszámát figyelembe véve elmondható, hogy minden negyedik kivitelezés ellenőrzésre került.

A hatóság azonban nem csak a jogsértések felderítése és megszüntetése révén járul hozzá ahhoz, hogy a hírközlési építmények az előírásoknak megfelelően kerüljenek kivitelezésre. Immár hagyományos módon 2011. november 9-én került sor a hatóság rendezésében a VIII. Építetők, Tervezői és Kivitelezői Konferenciára. A fórum az NMHH rendezésében lehetőséget adott a Magyar Mérnöki Kamara tájékoztatójának megtartására, ezenkívül technológiai és jogszabály-ismertetés, valamint munkavédelmi tudnivalók is szerepeltek a programban. A hatóság munkatársai is tájékoztatót tartottak az engedélyezési eljárásokról és a jogszabályokban bekövetkezett vagy a közeljövőben bekövetkező változásokról.

### **A korlátos erőforrás-gazdálkodás szervezetei, területei**

A korlátos erőforrás-gazdálkodás a frekvencia- és az azonosítógazdálkodás területét foglalja magában. Mindkét területen igaz, hogy a nemzeti vagyon fontos részét jelentő erőforrások minél hatékonyabb felhasználása érdekében szakszerű és felelős gazdálkodást követelnek. Társadalmi és gazdasági jelentősége miatt különösen fontos ez a terület az ország és az Európai Unió számára egyaránt.

A feladatai ellátása érdekében, a jogszabályok keretei között a hatóság gyakorolja a rádiófrekvenciákra és azonosítókra vonatkozó állami tulajdonosi jogokat, gazdálkodik a rádiófrekvenciákkal és azonosítókkal.

A hatóságon belül a polgári célú frekvencia- és azonosítógazdálkodás feladatait a Frekvencia- és Azonosítógazdálkodási Főosztály, a nem polgári célú frekvenciagazdálkodással kapcsolatos közigazgatási feladatokat a Közigazgatási Frekvenciagazdálkodási Hatóság (a továbbiakban: KFGH) látja el. A rádióspektrum felügyelete, ellenőrzése a Mérésügyi Főosztály hatáskörébe tartozik.

A konvergens hatóság létrehozásával, és ezzel egyidejűleg a korábban elkülönült hatósági szervezetben és miniszteri alárendeltségben működő polgári és nem polgári célú frekvenciagazdálkodó hatóságok egy hivatali szervezetben való egyesítésével jelentősen megnövekedtek a rádióspektrummal való hatékony, a társadalmi hasznosulás optimumára törekvő gazdálkodás lehetőségei.

A közös hatósági célrendszer, a közvetlen együttműködés, a spektrumgazdálkodást támogató, a polgári és nem polgári célú felhasználói érdekeket egyaránt érvényre juttatni képes egységes mérőszolgálat létrehozása a gazdálkodási hatékonyságot fokozó új lehetőségeket nyitott meg. Így a korábbiakhoz képest lényegesen könnyebbé vált az egységes, a teljes rádióspektrumra kiterjedő rádióspektrum-stratégia megalkotása, a frekvenciasávok megosztása és a felhasználási feltételek közös szabályozása, az egységes nemzeti frekvenciahasználati nyilvántartás és elektronikus gazdálkodási rendszer létrehozása, a frekvenciagazdálkodáshoz kapcsolódó eljárásrendek egységesítése, valamint a polgári és nem polgári célú felhasználói érdekkonfliktusok kezelése.

A hatóság a hírközlés és ennek keretében a frekvenciagazdálkodás területén részt vesz a kormány – jogszabályokban meghatározott – politikájának végrehajtásában. Közreműködik a kormány elektronikus hírközléssel kapcsolatos nemzetközi tevékenységének előkészítésében, részt vesz a nemzetközi kötelezettségek végrehajtásában, ellátja Magyarország képviselőt az elektronikus hírközléssel kapcsolatos nemzetközi szervezetekben, kapcsolatot tart az Európai Bizottsággal és más tagállami szabályozó hatóságokkal.

A hatóság új jogállása a hírközlés – és benne a frekvenciagazdálkodás – számára a korábbi szabályozási struktúrájához képest jelentős változást, függetlenséget eredményezett.

A hatóság megerősített jogállása, az elnök rendeletalkotási hatásköre, a frekvenciagazdálkodáshoz kapcsolódó kompetenciák hosszú távon biztosítják a hatóság nagyfokú függetlenségét, autonómiáját, és ezzel a magas színvonalú tevékenység bázisát a korlátos erőforrás-gazdálkodás területén.

### **Polgári célú frekvencia- és azonosítógazdálkodás**

Az új hatóság létrehozásával a frekvencia- és azonosítógazdálkodás területén a szervezet feladataiban alapvető változást jelentett az elnöki rendeletalkotási hatáskör, amely elsősorban a frekvenciadíj-rendelet és a frekvenciasáv-használati feltételek részbeni újraszabályozását jelentette. A korábbi feladatok nem változtak meg, azonban a működési környezetben végbement változások néhány feladatcsoportban erőteljes növekedést eredményeztek.

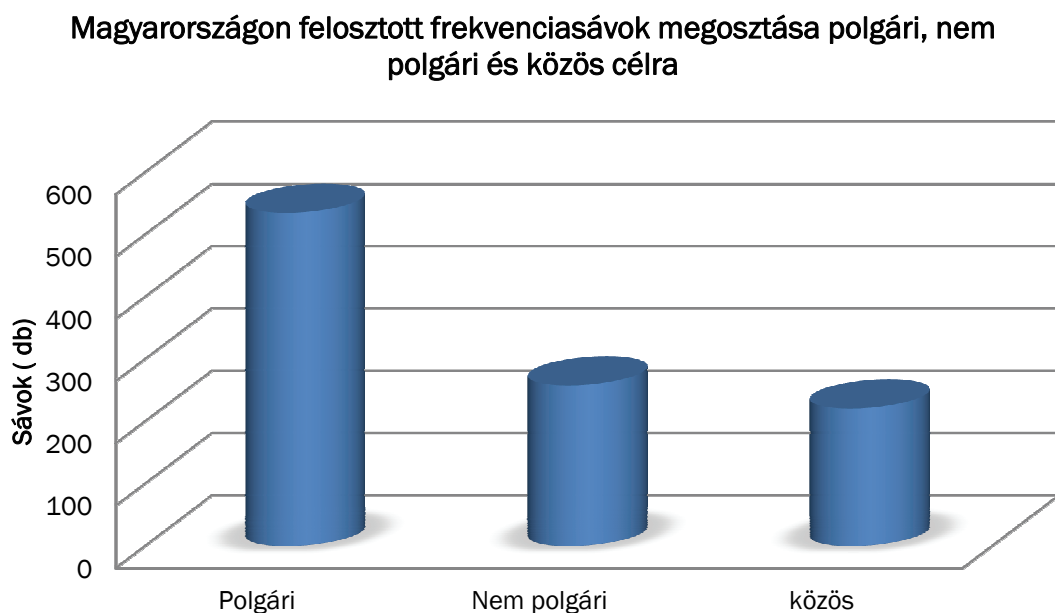
## Nem polgári célú frekvenciagazdálkodás

A KFGH a beszámolási időszakban ellátta a hatóság önálló hatáskörű szervezeti egységeként az Eht.-ban, illetőleg a nem polgári célú frekvenciagazdálkodás feladatait ellátó hatóság szervezetéről, valamint a nem polgári célú frekvenciagazdálkodás rendjéről szóló 279/2001. (XII. 23.) Korm. rendeletben megállapított hatósági és egyéb feladatokat, közöttük a NATO Nemzeti Rádiófrekvencia Hivatal teendőit.

A KFGH biztosította a honvédség, a rendvédelmi szervek, a NAV vámszervei és nyomozó hatósági szervei, a nemzetbiztonsági szolgálatok, valamint a Rendészeti Hálózat, a kormányzat rádiótávközlő rendszerei és az Egységes Digitális Rádió Rendszer működtetői számára a feladataik ellátásához igényelt frekvenciahasználat feltételeit, folyamatosan képviselte a nem polgári célú frekvenciahasználat érdekeit a frekvenciagazdálkodás hazai és nemzetközi fórumain, továbbá ellátta hatósági ellenőrzési feladatait.

A beszámoló tárgyát képező időszakban hatályos jogszabályok szerint a nem polgári frekvenciagazdálkodás területén nem kellett díjat fizetni, így a polgári frekvenciagazdálkodástól eltérően itt a díjbevétel nem volt releváns tényező.

A frekvenciák nemzeti felosztási táblázata szerinti polgári/nem polgári sávok elosztását az alábbi ábra szemlélteti:



## A rádiótávközlés szabályozása

2011-ben a frekvenciagazdálkodás az alábbi stratégiai célokra koncentrált:

- a 2011–2015 évek rádióspektrum-stratégiájának elkészítése,
- szélessávú vezeték nélküli technológiák és mobil-rádiótávközlési szolgáltatások bevezetésének elősegítése, lehetőségeinek bővítése,
- földfelszíni digitális műsorszórás műszaki feltételeinek biztosítása.

A fenti célok érdekében végzett tevékenységeket és annak eredményeit a következőkben mutatjuk be.

## **Szabályozási és szakértői tevékenység**

A 2011-es év egyik legfontosabb feladata volt a következő 5 év spektrumstratégiájának elkészítése, a különböző sávértékesítések, újabb sávhasználatok előkészítése és lebonyolítása. Ennek során számos tanulmány és döntés-előkészítő anyag készült.

Ilyenek voltak a GSM900, 1800-as az UMTS 2100 MHz-es közcélú mobil szolgáltatások sávátrendezési, sávkiürítési és sávhasználati megoldásai. Vizsgálatok és megoldási alternatívák készültek a 2,3, 2,6, és 26 GHz-es sávok sávfelosztására, továbbá a digitáliszodadék-sáv spektrumfelhasználási lehetőségeire.

A vizsgálatok alapján a hatóság kidolgozta az értékesítések módját, feltételeit, elkészítette a 900, 1800 és 2100 MHz-es sáv árverési és a 26 GHz-es sáv pályázati feltételeihez a jogi és műszaki szabályozást, az értékesítéshez a kiírási dokumentációkat, és elindította az értékesítési eljárásokat.

*A frekvenciahasználatért fizetendő díjak jövőbeni meghatározására indított projektben megkezdődött a teljes frekvenciadíj-rendszer strukturális felülvizsgálata és új, egyszerűbb díjmodellek kidolgozása. 2011-ben a hatóság megújította a közcélú mobil szolgáltatásokra és a 960 MHz feletti állandó helyű szolgálatokra vonatkozó frekvenciahasználati díj rendszerét. A díjrendelet módosításával azok a felhasználók, akik pályázaton vagy árverésen nyerték el a frekvenciahasználati jogosultságot, kedvezőbb ún. sávdíjat fizetnek, illetve a 38 GHz feletti, egyedi engedélyes felhasználások után megállapított díjak is csökkentek.*

A hatóság az új díjmodelleket a szakmai szervezetek és a szolgáltatók véleményeinek figyelembevételével dolgozta ki, és nyilvános meghallgatáson mutatta be. Elkészült és elnöki rendeletként 2011. március 31-én kihirdetésre került a közcélú mobilrendszerekre, majd ősszel a mikrohullámú sávú rendszerekre vonatkozó új, egyszerűbb és kedvezőbb díjú frekvenciadíj-rendelet. Az új szabályozásnak mind a díjmodell, mind a csökkentett díj okán jelentős beruházásösztönző hatása van, továbbá kedvezőbb feltételeket teremtett az új sávértékesítések számára is.

A KFGH 2011-ben kiemelt spektrumgazdálkodási kérdésként kezelte és eredményesen közreműködött az NMHH Rádióspektrum Stratégiája kidolgozásában, a nemzeti frekvenciafelosztás és a vonatkozó sávfelhasználási szabályok felülvizsgálatában.

## **Műsorszórás**

A földfelszíni televíziózás területén a legfontosabb feladat az analóg-digitális technológiaváltás műszaki feltételeinek, a rádiózás területén pedig az analóg hálózatok zavartalan működésének és engedélyeik érvényességének biztosítása.

### **Digitális műsorszóráshoz kapcsoló frekvenciagazdálkodási feladatok**

2011-ben is széles körű szakmai támogatást nyújtott a hatóság a földfelszíni digitális televízióhálózatok bővítéséhez. Elvégezte a „B” országos multiplexhálózat kialakításához szükséges tervezési és engedélyezési feladatokat. Vizsgálta és javaslatokat tett az „A” közszolgálati multiplex vételének javításához szükséges műszaki módosításokra, frekvenciacserékre. Felméréseket, összehasonlításokat végzett és javaslatokat tett a digitális átjátszóállomások telepítésére vonatkozóan. Elvégezte a szükséges tervezési és engedélyezési feladatokat az „A” és „C” multiplex fejlesztéséhez. Felülvizsgálta a helyi digitális televízió pályáztatásának műszaki feltételeit.

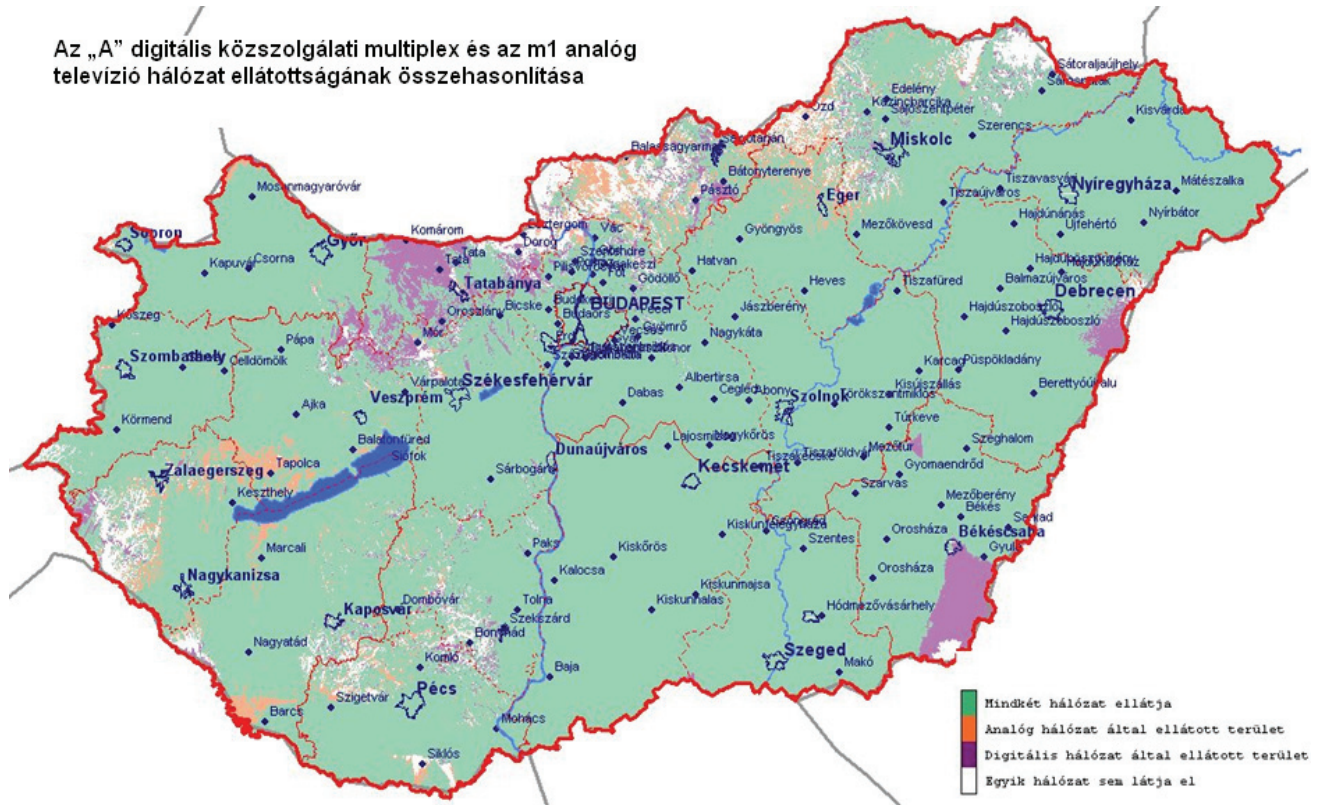
Jelentős eredmény, hogy 7 közszolgálati, 23 kereskedelmi televízióműsor és 4 rádióműsor sugárzása valósul meg két országos DVB-T hálózatban 96%-os és a harmadikban több mint 70%-os lakossági ellátottsággal.

Az Európai Unió döntésének megfelelően az európai országok többsége a 790-862 MHz-es sávban 2013-ig a műsorszórást megszünteti, és az LTE technológiájú szélessávú adatátviteli

szolgáltatást elindítja. Hazánkban ennek egyik feltétele a hatóságon belüli megfelelő műszaki előkészítés. Elkészült a digitális hozadéksáv frekvenciamigrációs terve, figyelembe véve a koordinációs feltételeket, az analóg televízió leállítását és a körzeti célú DVB-T frekvencia felhasználását. A határ menti együttműködési megállapodás előkészítési feladatainak részeként műszaki vizsgálatok történtek a digitális televízió és LTE rendszerek zavarmentes működési feltételeinek biztosítására.

Folytatódtak az átmeneti időszakhoz kapcsolódó nemzetközi frekvenciakoordinációs munkák. A hatóság megvizsgálta, hogy milyen műszaki lehetőségek vannak a mobil kommunikáció számára átengedett DVB-T műsorszórási frekvenciák pótlására. Folytatódtak a digitális rádióműsor-szóró hálózatok (T-DAB) továbbfejlesztéséhez szükséges műszaki tervezések és a nemzetközi frekvenciakoordinációhoz az előkészítő feladatok.

**Az „A” digitális közszolgálati multiplex és az m1 analóg televízió hálózat ellátottságának összehasonlítása**



### **Analóg földfelszíni műsorszóráshoz kapcsolódó frekvenciagazdálkodási feladatok**

A 2010-ben módosított Mttv. alapján az analóg földfelszíni televízióműsor-szóró hálózatok működése 2011 után is folytatódik. Az országos és helyi televízióadók lejáró rádióengedélyeinek érvényességét ennek megfelelően módosította a hatóság. A hazai és külföldi digitális televíziózás elősegítése érdekében néhány érintett kis teljesítményű helyi és átjátszóadó esetén csatornacerére került sor, és lebonyolításra kerültek a szükséges engedélyezési eljárások.

Az analóg lineáris rádiós médiaszolgáltatások tekintetében a hatóság továbbra is a közép- és ultrarövid hullámú rádiózás hosszú távú fenntartásával és bővítésével számol. A feladatok elsődlegesen a jelenlegi hálózatok zavarmentes működésének fenntartására, a közszolgálati rádióhálózatok fejlesztésére és átalakítására, a pályáztatásokhoz kapcsolódó műszaki előkészítésekre, valamint új rádióállomások tervezésére, nemzetközi egyeztetésre terjednek ki. A hatóság fontos feladata a jogszabályok által előírt rádióengedélyezési eljárások lebonyolítása.



Elvégzett főbb feladatok:

- Sor került a médiaszolgáltatási díjmeghatározás új rendszerének kialakításához szükséges műszaki tervezési feladatok elvégzésére, a működő és pályáztatási eljárás alatt lévő rádióállomások településekre lebontott lakossági ellátottsági mutatóinak meghatározására.
- Az új és lejáró médiaszolgáltatási lehetőségek pályáztatásának előkészítése érdekében elemzések, frekvenciatervek, illetve frekvencijegyzékek készültek. Megtörtént a műszaki paraméterek, telepítési feltételek meghatározása, azok igény szerinti közzétételének előkészítése.
- A Magyar Rádió Zrt. felkérésére a közszolgálati hálózatokra vonatkozó frekvenciagazdálkodási elemzések, alternatív hálózatok készütek az új középtávú médiaszolgáltatási koncepció kidolgozásához. Ezen belül került sor a közszolgálati rádiózás országhatáron belüli és határon túli vételjavítási lehetőségeinek vizsgálatára, lehetséges megoldási irányok felvázolására.
- A Médiatanács által nyertessé nyilvánított kisközösségi pályázatok benyújtói részére a frekvenciatervezési és engedélyezési feladatok megtörténtek, ezáltal új kisközösségi médiaszolgáltatók kezdhették meg működésüket.
- A nemzetközi műsorszórási adóbejelentések és frekvenciakoordinációs kérelmek magyar adóhálózatra gyakorolt hatásainak vizsgálata, a zavarvédelem biztosítása folyamatos.
- A 60 napos ideiglenes médiaszolgáltatási lehetőségek többszöri megújításának következményeként jelentősen növekedett az analógrádió-engedélyezési eljárások száma.

### Hatósági tevékenység

A hatósági feladatok jelentős területét képezik a korlátos **erőforrás-gazdálkodás munkájának**. Az NMHH ügyforgalmának közel negyede, az iratforgalomnak ennél is nagyobb része e hatósági ügyekből keletkezik.

A polgári célú frekvenciafelhasználás hatósági engedélyezési eljárásai (frekvenciakijelölési, rádióengedélyezési eljárások, tervezési adatszolgáltatások, frekvenciadíjak megállapítása) során, továbbá a szakhatósági feladatok ellátásával, a rádiókezelői vizsgák lebonyolításával kapcsolatosan hozott államigazgatási határozatok, egyéb eljárások számszerűsíthető eredményeit az alábbi táblázat foglalja össze:

Polgári célú hatósági tevékenységek		2011
<b>a) Kommunikációs szolgálatok</b>		
aa)	repülőgép- és hajófedélzeti engedélyezés során tett közigazgatási eljárási cselekmények	989
ab)	földi mozgó szolgálat engedélyezése során tett közigazgatási eljárási cselekmények	1288
ac)	960 MHz feletti használattal kapcsolatos közigazgatási eljárási cselekmények	4357
<b>b) Rádióműsor-szórás</b>		
ba)	besugárzási terv készítéséhez kiadott adatszolgáltatás	35
bb)	besugárzási terv bírálata	32
bc)	kiadott frekvenciakijelölési határozat	52
bd)	kiadott rádióengedély	372

<b>c1) Analóg televízióműsor-szórás</b>		
c1a)	kiadott frekvenciakijelölési határozat	1
c1b)	kiadott rádióengedély	237
<b>c2) Digitális műsorszórás</b>		
c2a)	besugárzási terv készítéséhez kiadott adatszolgáltatás	21
c2b)	besugárzási terv bírálata	71
c2c)	kiadott frekvenciakijelölési határozat	100
c2d)	kiadott rádióengedély	115
<b>d) Rádióberendezés-bejelentés</b>		1432
da)	regisztrációval kapcsolatos határozatok száma	886
db)	2011-ben nyilvántartásba vett berendezések száma	859
<b>e) Rádióamatőr szolgálat</b>		
ea)	rádiókezelői vizsgák	11
eb)	rádiókezelői vizsgát tett személyek	108
ec)	rádióamatőr-engedélyezés során tett közigazgatási eljárási cselekmények	895
<b>f) Benyújtott fellebbezések</b>		3
g)	Ügyfél-tájékoztató levelek	991
h)	Díjtartozással kapcsolatos levelezések	211
<b>i) Egyéb hatósági ügy</b>		40

A KFGH e tevékenysége során elsőfokú hatósági jogkörében engedélyezte a nem polgári célú rádióállomások, rádiótávközlő hálózatok és rádiótávközlő rendszerek telepítését, üzemben tartását, végezte a nem polgári célú rádióberendezések hatósági nyilvántartásba vételét, kiadta a szükséges közigazgatási határozatokat.

A KFGH által lefolytatott frekvenciakijelölési eljárások száma 80%-kal, a rádióengedélyezési eljárások száma 70%-kal haladta meg az elmúlt évit, minek oka elsősorban Magyarország EU-elnöksége idején a biztonsági feladatok ellátásához szükséges rádióalkalmazások megnövekedett számában keresendő.

A korszerű EDR-rendszer használatára való átállás csökkentő hatása változatlanul jelentkezik az analóg rádióberendezések alkalmazásának alakulásában, ugyanakkor a rádióberendezések nyilvántartásba vétele továbbra is csekély változást mutat.

A külföldre vezényelt magyar csapatok, illetve a Magyarországra érkező NATO- és partnerségi erők frekvenciakérelmeinek elbírálása határidőre, az igényeknek megfelelően megtörtént.

A KFGH által hozott hatósági döntések ellen jogorvoslati kérelmet nem nyújtottak be.



Nem polgári célú hatósági tevékenységek	Darabszám
Telepítési célú frekvenciakijelölés	9
<b>Frekvenciakijelölés összesen</b>	<b>9</b>
Rádióengedély	8
Ideiglenes rádióengedély (hazai)	38
Ideiglenes rádióengedély (NATO)	5
Rádióengedély-módosítás	7
<b>Rádióengedély összesen</b>	<b>58</b>
<b>Végzés</b>	<b>3</b>
Rádióberendezés nyilvántartásba vétele	3
<b>Adatszolgáltatás összesen</b>	<b>3</b>
<b>Összesen</b>	<b>76</b>

A nem polgári célú frekvenciafelhasználók frekvenciaigényeinek elbírálásához szükséges hazai frekvenciaegyeztetések, továbbá a nem polgári célú frekvenciagazdálkodást érintő hazai és nemzetközi polgári koordinációs eljárások lefolytatása igény szerint, hiánytalanul megvalósult.

Nem polgári célú koordinációs tevékenység	Kérelem (db)	Állomás (db)
<b>Nemzetközi</b>	<b>111</b>	<b>10 133</b>
<b>Hazai</b>	<b>50</b>	<b>376</b>
<b>Összesen</b>	<b>161</b>	<b>10 509</b>

### **Azonosító gazdálkodási feladatok**

#### **Szabályozási tevékenység**

A törvényi előírásnak megfelelően a hatóság felülvizsgálta az Azonosítók Nemzeti Felosztási Tervét (ANFT) és a kapcsolódó rendeleteket, amelyek újrakodifikálása az Eht. időközben hatályba lépett módosítása nyomán már NMHH elnöki rendeletek formájában történt meg. Az elkészült NMHH rendeletek a telefonos adománygyűjtés és az emelt díjas szolgáltatások nyújtásának részletes szabályozását is tartalmazzák, egyszerűsítik és átláthatóbbá teszik az egyre szélesebb körű telefonos adományozási tevékenységet, és várhatóan csökkentik az emelt díjas szolgáltatásokkal kapcsolatos előfizetői panaszok számát.

Az EU-jogharmonizáció keretében az egynapos számhordozási előírások hazai átültetésére NMHH rendelet készült. Ennek hatására a számhordozást az előfizetők a rendelet hatálybalépése után gyorsabban és egyszerűbben tudják igénybe venni, ezzel egyszerűbbé válik a szolgáltatóváltás.

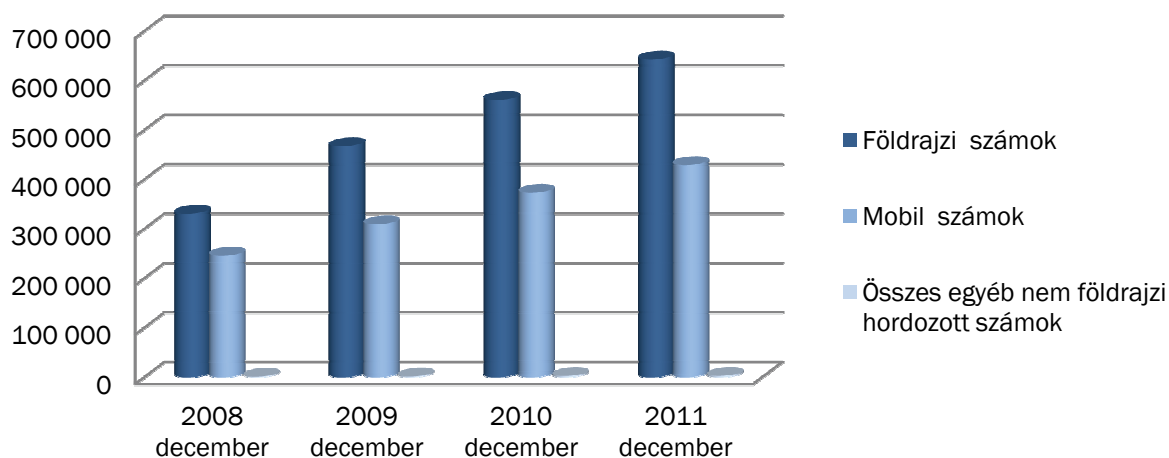
### Hatósági tevékenység

2011-ben a beérkezett azonosítóengedélyezéssel kapcsolatos kérelmek, illetve a hivatalból indított eljárások száma kismértékben csökkent az előző évihez képest, azonban az ügyek egy része összetettebb, bonyolultabb, hosszabb ügyintézési idejű volt a korábbiaknál. Ennek okai között kiemelendő egyes új szolgáltatások megjelenése, valamint a hordozott számokat is tartalmazó azonosítók visszaadásának következtében bekövetkező nagyszámú számmezőátadás. Az eljárások eredményeként 227 db jogerős határozat vagy végzés került kiadásra.

### Számhordozás

A számhordozás műszaki megvalósításához szükséges Központi Referencia Adatbázis (KRA) működtetéséért és a jogszabályoknak megfelelő fejlesztéséért a hatóság a felelős. A KRA-hoz 2011-ben 221 telefonszolgáltató csatlakozott, számhordozás ezek között a szolgáltatók között lehetséges Magyarországon. A különféle típusú számok körében végrehajtott hordozások számát a következő diagram szemlélteti, jól mutatva az elmúlt négy évben bekövetkezett jelentős felfutást. A hatóság a jogszabályban előírt nyilvántartási és felügyeleti eljárások mellett ellátja a szolgáltatók és felhasználók adminisztrációjával és műszaki támogatásával kapcsolatos ügyfélszolgálati feladatokat.

## Szolgáltatók közötti hordozások száma



### Nemzetközi szervezetek munkájában való részvétel

Az azonosító gazdálkodás területén a hatóság képviselői folyamatosan részt vettek az ITU-T, az ETSI, valamint a CEPT/ ECC munkájában, közreműködtek az európai ajánlások és jelentések kidolgozásában, illetve a nemzetközi szabályozás hazai átültetésében.

## **Mérőszolgálati tevékenység**

A hírközlés védelme, a frekvenciahasználat hatékonysága és káros zavaroktól való mentessége, az elektromágneses összeférhetőség (EMC) biztosítása céljából, valamint a hatósági felügyelet támogatására a hatóság rádiómérő és rádió-zavarelhárító szolgálatot (röviden: mérőszolgálatot) tart fenn.

A mérőszolgálati tevékenységek a speciális méréstechnikai eszközök és módszerek alkalmazásával végzett hatósági feladatok végrehajtását jelentik. Az alkalmazott módszerek a térből vett jelek analízisére, a térerősség-eloszlás vizsgálatára, a berendezéssparaméterek mérésére, a zavarforrások behatárolására, irány- és helymeghatározásra terjednek ki. Eszközei a fixen telepített, vagy gépjárműben elhelyezett mérőállomások, a laboratóriumi mérőrendszerek, valamint a speciális kézi műszerek lehetnek.

A mérőszolgálati tevékenység célja az, hogy támogassa a döntéshozatal folyamatát, és támogassa a hatóságnak a jogszabályok érvényesítése érdekében tett intézkedéseinek végrehajtását („enforcement”). Tevékenységével információt szolgáltat a hatósági eljárások részére az elektronikus hírközlés valóságos műszaki adatairól, a polgári és a nem polgári frekvenciagazdálkodási, a piacfelügyeleti, a médiainfrastruktúra-szabályozási vagy a piacsabályozási döntések előkészítése érdekében, és visszacsatolást ad azok eredményességéről.

A mérőszolgálat tevékenységi körei az alábbiak szerint csoportosulnak:

- rádiómegfigyelés (spektrummonitoring),
- rádióellenőrzés és felderítés,
- rádió-zavarvizsgálat,
- térerősség- és ellátottságmérés,
- EMC-mérések, valamint
- felügyeleti (berendezés és szolgáltatás) mérések.

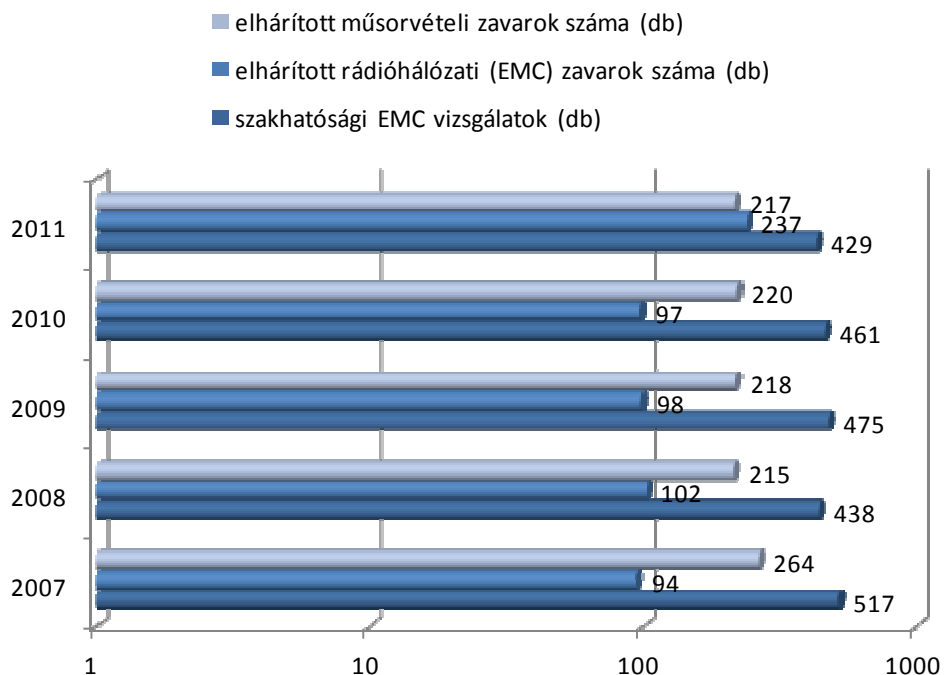
## **A Mérőszolgálat mérőeszközei és technológiái**

A mérési munka eszközigényes tevékenység, melynek eredményessége, megbízhatósága, pontossága és hitelessége a munkatársak szakmai képzettsége mellett a mérőeszközök és az alkalmazott módszerek alkalmasságától függ. Az országos Spektrum és Interferencia Monitoring (SIMON) rádióellenőrző, mérő és zavarvizsgáló integrált rendszer a kor legfejlettebb technikai képességeivel rendelkezik. A hatóság jelenleg az ország területén, 32 telephelyen és két gépjárműben üzemeltet rádiómonitoring állomást, melynek segítségével felügyeli a frekvenciahasználat rendjét. A rádióállomások helyszíni ellenőrzésére és az illegális, engedély nélküli adások felderítésére és behatárolására, a rádiózavarok és EMC-problémák kivizsgálásához, valamint a műsorvételi zavarok elhárításához 7 speciális, 3 általános mérőgépkocsi, valamint további 3 zavarvizsgáló mérőgépkocsi áll rendelkezésre. A rádióállomások és szolgáltatások ellátottsági és minőségi paramétereinek ellenőrzésére 3 térerősségmérő gépkocsit is alkalmaz a Mérőszolgálat. A hatóság működteti továbbá rádiómonitoring központot, a műholdas adások monitoringállomását, valamint a berendezéssparaméterek mérésére az akkreditált mérő és kalibráló laboratóriumot. A mérési munka a mérésadat-feldolgozási képességek és az automatizálási funkciók, valamint a rendszerintegráció bővítése nyomán, döntően szoftverfejlesztésekkel vált, illetve válik igazán hatékonyá és eredményessé.

## **A mérőszolgálati tevékenységek eredményei**

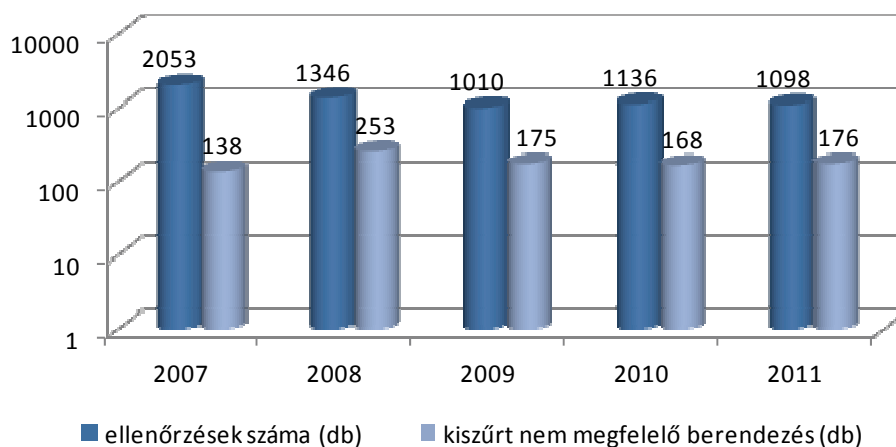
- A hatóság kivizsgálta az elektromágneses spektrumban megjelenő zavarokat és összeférhetőségi (EMC) problémákat, intézkedett azok elhárítására. Biztosította a rádió- és televízióvetel zavarmentességét.

## RÁDIÓ-ZAVARELHÁRÍTÁS



- Akkreditált mérőlaboratóriumában végzett mérésekkel ellenőrizte a piacon lévő rádióberendezések, elektronikus hírközlési végberendezések és nagyfrekvenciás jelet vagy mellékhatást keltő villamos berendezések alapvető követelményeknek való megfelelését.
- Felderítette a nem engedélyezett vagy nem megfelelő, illetve az engedélyezettől eltérő berendezés- vagy frekvenciahasználatot, és intézkedett annak megszüntetése érdekében.

## RÁDIÓELLENŐRZÉS



- Az egységes mérőszolgálati információs rendszer működtetésével, az ellenőrzési és megfigyelési adatokból közcélú információs szolgáltatást nyújt.
- Ellenőrizte és felmérte a rádió- és tv-szolgáltatások ellátottsági mutatóit, különös tekintettel a digitális átállás eredményes megvalósítását befolyásoló tényezőkre.
- Felügyelte a frekvenciák használatának szabályszerűségét, felderítette az engedélyezett műszaki követelményektől eltérő adásokat, az országos Spektrum és Interferencia Monitoring (SIMON) rendszer üzemeltetésével.
- Az értékesítendő, megnyitásra váró frekvenciasávok tisztaságát a szükséges EMC-mérések végrehajtásával biztosította.
- Óvodák és bölcsődék területén kampányszerűen ellenőrizte az elektromágneses sugárzások térerősségének mértékét, felügyelve, hogy azok nagysága az egészségügyi határérték alatt maradjon.
- Részt vett a nemzetközi spektrummonitoring-programok végrehajtásában, rendszeres időközönként elvégezte a nemzetközi adatszolgáltatással kapcsolatos méréseket.
- A külföldi társigazgatások, hatóságok rádiózavar-bejelentéseit kivizsgálta, és intézkedéseket hozott a rádiózavarok elhárítása érdekében.

A hatóság egyik kiemelt feladatának tekinti a média- és hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói tudatosság növelését. Ennek keretében mérési módszert és rendszert kíván kifejleszteni a szélessávú szolgáltatások minőségi paramétereinek vizsgálatához, monitorozásához. Első lépésként 2011. évben a Mérőszolgálat létrehozott egy mintarendszert, mely alkalmas az internetszolgáltatások lényegi jellemzőinek mérésére, a továbblépés módszerének tesztelésére, a 2012. évi fejlesztés előkészítésére, megalapozására.

A nem polgári célú hatósági ellenőrző és mérő tevékenységet az alábbi táblázat tartalmazza:

Nem polgári célú ellenőrző tevékenység típusa	Végrehajtott (db)
Hatósági ellenőrzés	43
Rádiómegfigyelés	5
Lefedettségi mérés (EDR)	1
Zavarvizsgálat	8
<b>Összesen</b>	<b>57</b>

### **A korlátos erőforrás-gazdálkodással összefüggő nemzetközi feladatok**

A frekvenciákkal és azonosítókkal mint korlátos erőforrással való gazdálkodás sajátossága, hogy ezeket az erőforrásokat nemzetközi méretben, közösen használják az országok. Ennek következtében a korlátos erőforrások különböző szegmenseit az országok között nemzetközi egyezményben felosztották, védelmet biztosítanak a használatukra a felhasználók számára, de lehetőséget biztosítanak az országok közötti két- és többoldalú felhasználás egyeztetésére is.

Ennek következtében a korlátos erőforrásokkal való gazdálkodás szükségessé teszi az elosztás és a felhasználás szabályozását végző nemzetközi szervezetek munkájában való folyamatos részvételt.

A hatóság jelentős feladatai közé tartoznak azok, melyek Magyarország érdekeinek külföldön való érvényesítését, nemzetközi egyezményekben való szerepvállalását, nemzetközileg elfogadott műsorszóró és távközlési hálózatainak védelmét, fejlesztését szolgálják.

## Nemzetközi szervezetek munkájában való részvétel

A frekvenciagazdálkodás kiemelt feladata az ország érdekeinek nemzetközi szervezetekben való képviselete, érvényesítése, a szabályozásban való aktív részvétel. Ez szükségessé teszi, hogy a magyar igazgatás képviseltesse magát a rádiótávközlés szabályozását végző, alábbiakban részletezett nemzetközi szervezetekben.

Európai uniós szervezetekben végzett feladatok:

- Frekvenciahasználati hatékonyság növelése és az összehangolt európai rádióengedélyezési eljárásokkal foglalkozó COCOM-albizottságokban való részvétel;
- Közreműködés és képviselet az EU frekvenciagazdálkodási politikával foglalkozó munkabizottságaiban (RSPG, RSC).

ITU-szervezetekben végzett feladatok:

- Állandóhelyű, a mozgó, a műsorszóró és műholdas szolgálatok és rádióalkalmazások problémáival foglalkozó spektrumgazdálkodási műszaki kérdések vizsgálata és szabályozása (SG1, SG6, WP 1A, WP 1B, WP 4A, WP 4C, WP 6A, WP 6B, WP 3J, WP 3K, WP 9B, SG8, WP 8A, WP-8F).

CEPT szervezetekben kifejtett tevékenységek:

- Szakértői munka a WRC-2012 Rádiótávközlési Világszervezetet előkészítő munkacsoportjaiban (CPG), az európai közös állásfoglalás kialakítása érdekében;
- Új rádiófrekvenciás technológiák és alkalmazások bevezetésének előkészítésével összefüggő műszaki feltételek meghatározása (WG FM, ECC PT1, WG SE, SRD-MG, WG SE21, WG FM PT 38, SE40, SE43, FM PT45, FM50, FM51), illetve az európai közös frekvenciainformációs rendszer kialakítása (WG FM EFIS).

NATO szövetségi frekvenciagazdálkodás érdekében végzett feladatok:

- A KFGH a hatóság polgári célú frekvenciagazdálkodásért felelős szervével és a honvédséggel együttműködve a NATO Polgári-katonai Spektrum Képesség Panelben a nemzeti érdekek képviseletének ellátása;
- Szakértői munka – tagállami szövetségi kötelezettségként – a WRC-2012 Rádiótávközlési Világszervezet napirendi pontjaival kapcsolatosan kialakított előzetes NATO katonai álláspont képviselete érdekében az európai felkészülési folyamatban;
- Szakértői munka szövetségi érdekelttségű nemzetközi értekezleteken, különös tekintettel a katonai információelosztó rendszerek értekezleteire és az éves európai spektrumelemző értekezletre.

Egyéb szervezetekben elvégzett speciális feladatok:

- Nemzetközi Polgári Repülési Szervezettel (ICAO) kapcsolatos frekvenciagazdálkodási témák megvitatása;
- Duna Bizottság és a nemzetközi belvízi hajózás számára szükséges frekvenciák biztosítását végző szervezethez (RAINWAT Committee) kapcsolódó munkabizottsági feladatok végrehajtása.
- A digitális műsorszórással kapcsolatos nemzetközi egyeztetések keretében az NMHH tevékenyen részt vett a nemzetközi szervezetek (pl. WorldDMB, DRM, NEDDIF) munkáiban, és a technológiaváltás elősegítése érdekében folyamatosan tájékoztatást adott a magyar helyzetről, és egyúttal figyelembe veszi a tervezéssel, végrehajtással kapcsolatos nemzetközi ajánlásokat, tapasztalatokat.
- A 17 európai ország által aláírt HCM Megállapodás tartalmazza a 29,7 MHz-43,5 GHz közötti frekvenciák felhasználásának koordinálására vonatkozó eljárásrendet az állandó helyű és a földi mozgószolgálatok vonatkozásában. A HCM munkacsoportjai (TWG-HCM SWG-FS, TWG HCM MS) foglalkoznak az eljárási rend gyakorlati kérdéseivel, a számítási

módszerek tökéletesítésével, új rendszerekre való kiterjesztésével, a megjelenő új ajánlások figyelembevételével.

- Az azonosítógazdálkodás területén a hatóság képviselői folyamatosan részt vettek az ITU-T, az ETSI, valamint a CEPT/ ECC munkájában, közreműködtek az európai ajánlások és jelentések kidolgozásában, illetve a nemzetközi szabályozás hazai átültetésében.

### **A polgári frekvenciagazdálkodással kapcsolatos nemzetközi egyeztetések**

A szolgáltatók frekvenciafelhasználási igényeinek biztosítása és az hálózatok védelmének fenntartása folyamatos és szakszerű frekvenciakoordinációs tevékenységet igényel. Az új technológiák megjelenése, azonos frekvenciasávi felhasználása újabb és újabb kihívást jelent a frekvenciakoordinációs tevékenységben.

A nemzetközi frekvenciakoordináció feladata a két-, illetve többoldalú nemzetközi egyeztetések végzése, a műsorszóró és telekommunikációs eszközök nemzetközileg elfogadott sugárzási paraméterei által elérhető vételkörzetek védelmének biztosítása, valamint közreműködés nemzetközi megállapodások, előírások, ajánlások kialakításában, végrehajtásában.

A 410-430 MHz-es, az 1900-2200 MHz-es és a 3,6-3,8 GHz-es sávok többoldalú frekvenciakoordinációs eljárására vizsgálatokat végeztünk a szomszédos igazgatások felkérésére.

A hatóság 2011-ben kétoldalú tárgyalást folytatott az ukrán társhatósággal. A megbeszélés eredményeként elhárult a legkritikusabbnak tekinthető, a nem polgári alkalmazások miatti nemzetközi akadály a digitális hozadéksávban (790-862 MHz) a mobil szélessávú szolgáltatás bevezetése előtt. Jelentős sikerként értékeljük, hogy az Európai Unió országai közül Magyarország elsőként tudott megállapodást aláírni egy RCC- (a Szovjetunió utódállamai) országgal ebben a témában.

Kiemelkedő jelentőségűek a 800 MHz-es és 2,6 GHz-es sávokban Ausztriával, Horvátországgal, Szlovákiával és Szlovéniával aláírt megállapodások, melyek hiányában a szolgáltatók nem tudnának megfelelő ellátottságot biztosító negyedik generációs mobilhálózatot (például LTE) építeni az országhatárok mentén.

A dokumentumok kidolgozása során a hatóság számos új eljárás bevezetését indítványozta az előnyösebb frekvenciafelhasználás elérése érdekében, ezek a partnerek részéről elfogadásra is kerültek.

A hatóság kidolgozta a preferált frekvenciafelhasználási terveket, és kezdeményezte a megállapodások kiterjesztését vagy módosítását a GSM-R és a 28 GHz-es sávokban.

A magyar bejelentésű CERES-1 műholdas rendszer közép-európai szolgáltatási területe – sikeres nemzetközi koordináció után – bejegyzésre került a Nemzetközi Távközlési Egyesületnél. A műholdszolgáltató kérésére a műhold szolgáltatási területének jövőbeli kiterjesztésére folytak vizsgálatok. A 27 országgal való nemzetközi egyeztetések előkészítési munkái megkezdődtek.

A Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem MASAT-1 nevű rádióamatőr műholdjának bejegyzett adatai módosításra kerültek a 2011-re tervezett fellövés elmaradása, illetve az új hordozórakéta miatt módosuló pályaadatok okán.



Az operatív frekvenciakoordinációs tevékenység számszerűsíthető adatait az alábbi táblázat tartalmazza:

Koordinációs tevékenység	2011
Külföldi digitális műsorszóró adóállomások koordinációja (DVB-T, T-DAB)	182
Külföldi analóg műsorszóró adóállomások koordinációja (URH-FM)	126
Magyar digitális műsorszóró adóállomások koordinációja (DVB-T, T-DAB)	23
Magyar analóg műsorszóró adóállomások koordinációja (URH-FM)	35
ITU-BR körlevelekben megjelent külföldi műsorszóró-bejelentések vizsgálata	1102
ITU-BR körlevelekben megjelentetett magyar műsorszóró-bejelentések	33
Külföldi műholdas rendszerek koordinációja	46
Hazai műholdas rendszerek bejelentése	2
ITU-BR körlevelekben megjelent külföldi műholdas rendszerek vizsgálata	1877
ITU-BR körlevelekben megjelentetett magyar műholdas rendszer	5
Műholdas földi állomások koordinációja (külföldi+magyar)	4
Állandó helyű és földi mozgószolgálat koordinációja	19195
ITU-BR körlevelekben megjelentetett magyar állandó helyű kijelölés	1376
Légi mozgószolgálat koordinációja	14

A nemzetközi frekvenciakoordinációs feladatok változása az elmúlt hároméves időszakban:

